



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
w Warszawie**

**RWA-61-5/13/AŻ**

Warszawa, dn. 20 kwietnia 2015 r.

**DECYZJA Nr RWA- 2/2015**

**I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184), stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przeciwko Provident Polska Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, iż ww. przedsiębiorca stosuje określone w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

1. stosowaniu opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.),
2. stosowaniu dodatkowej opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.),
3. stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3

ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.),

po przyjęciu wyrażonego w piśmie z dnia 19 stycznia 2015 r. zobowiązania przedsiębiorcy do zaniechania stosowania zakazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **nakłada się na Provident Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania poprzez:**

- A. wprowadzenie opłaty za obsługę w domu w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, naliczanej za każde zdarzenie, tj. za każdą zakontraktowaną wizytę w domu klienta,
- B. wprowadzenie – zamiast dodatkowej opłaty przygotowawczej – opłaty za usługę dostarczenia kwoty pożyczki (gotówki) do domu pożyczkobiorcy w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, pobieranej jednokrotnie,
- C. wprowadzenie opłaty przygotowawczej w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, pobieranej jednokrotnie za czynności bezpośrednio związane z przygotowaniem pożyczki,

w terminie do dnia 1 sierpnia 2015 r. oraz:

- D. przekazanie najpóźniej w lipcu 2015 r. konsumentom, z którymi Provident Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie będzie miała w tym czasie zawarte umowy pożyczki, informacji o nowych zasadach, według których zawierane będą przez ww. przedsiębiorcę nowe umowy, a które wprowadzone zostaną do obrotu z dniem 1 sierpnia 2015 r.,
- E. publikację niniejszej decyzji na stronach internetowych Provident Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie ([www.providentpolska.pl](http://www.providentpolska.pl)) od dnia następnego po otrzymaniu niniejszej decyzji do dnia 1 sierpnia 2015 r.

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr z 2015 r., poz. 184) i stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nakłada się na Provident Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek przekazania,**

**w terminie do dnia 15 sierpnia 2015 r., informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w pkt. I sentencji decyzji,** która powinna obejmować przedstawienie nowo wprowadzonych tabel opłat prezentujących opłatę za obsługę w domu, opłatę za usługę dostarczenia kwoty pożyczki oraz opłatę przygotowawczą, jak również złożenie oświadczenia, że konsumenci, o których mowa w pkt. I.D. sentencji niniejszej decyzji, zostali poinformowani o nowych zasadach, według których zawierane będą przez Provident Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie nowe umowy pożyczki, wraz ze wskazaniem liczby tych konsumentów.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wybrani przedsiębiorcy niebędący bankami i świadczący konsumentom usługi finansowe dopuścili się, w zakresie pobierania opłat oraz prezentacji kosztów, naruszenia przepisów uzasadniających wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 w zw. z ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach (sygn. DDK-405-67/12).

W toku tego postępowania Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził analizę wzorców umów oraz formularzy informacyjnych dotyczących pożyczki, jak również zweryfikował treść umów zawartych z konsumentami nadesłanych m.in. przez Provident Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka, Provident Polska S.A.). W wyniku ww. analizy zidentyfikowane zostały nieprawidłowości wymagające podjęcia działań zgodnie z kompetencjami wynikającymi z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawę Provident Polska S.A. przekazał do wszczęcia i prowadzenia Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie (dalej również: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK, Delegatura UOKiK w Warszawie).

Delegatura UOKiK w Warszawie wszczęła w dniu 19 czerwca 2013 r. wobec Provident Polska S.A. postępowanie w związku z podejrzeniem, iż:

I. niepodawanie w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego w rubryce „koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/i ponieść w związku z umową o kredyt” informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu oraz dodatkowej opłacie przygotowawczej, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową kredytu, może stanowić naruszenie art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. art. 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

II. podawanie w formularzu informacyjnym nieprawdziwej informacji o całkowitej kwocie do zapłaty poprzez nieuwzględnienie w niej kosztu opłaty za obsługę w domu oraz odsetek może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

III. podawanie nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania może stanowić naruszenie art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

IV. podawanie nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu poprzez nieuwzględnienie w nim kosztu opłaty za obsługę w domu i dodatkowej opłaty przygotowawczej może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206) w zw. z art. 5 pkt 6 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

V. stosowanie opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

VI. stosowanie dodatkowej opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

VII. stosowanie opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pismem z dnia 20 czerwca 2013 r. Spółka została zawiadomiona o wszczętym postępowaniu. Prezes Urzędu, na podstawie art. 50 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwrócił się do Provident Polska S.A. o ustosunkowanie się do zarzutów przedstawionych w sentencji postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania.

W odpowiedzi na zawiadomienie Prezesa Urzędu, Spółka w piśmie z dnia 11 lipca 2013 r. odniosła się do postawionych zarzutów, a w piśmie z dnia 2 września 2013 r. złożyła wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie zarzutów sformułowanych w pkt. V–VII sentencji postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania.

Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 9 października 2013 r. zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu część dokumentów przekazanych przez Provident Polska S.A. w ramach postępowania wyjaśniającego o sygn. DDK-405-67/12, o czym zawiadomił Spółkę pismem z dnia 9 października 2013 r., wzywając jednocześnie do przekazania informacji niezbędnych dla rozstrzygnięcia niniejszego postępowania. Spółka pismem z dnia 16 października 2013 r. udzieliła odpowiedzi na ww. wezwanie Prezesa UOKiK i przekazała zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych za rok 2012 (CIT-8).

W dniu 20 grudnia 2013 r. Prezes Urzędu wydał decyzję częściową nr RWA-33/2013, w której orzekł w zakresie zarzutów sprecyzowanych w pkt. I–IV sentencji postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania. W drodze ww. decyzji Prezes UOKiK:

- I. na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów
1. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Provident Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na niepodawaniu w *Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego* wykorzystywanym przy pożyczce z obsługą w domu w rubryce „koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/i ponieść w związku z umową o kredyt” informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu oraz dodatkowej opłacie przygotowawczej, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową pożyczki (umową o kredyt konsumencki), co stanowi naruszenie art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. art. 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.), i nakazał zaniechanie jej stosowania,
  2. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Provident Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na podawaniu w umowie pożyczki z obsługą w domu nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie pożyczki poprzez nieuwzględnienie w nim kosztu opłaty za obsługę w domu i dodatkowej opłaty przygotowawczej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206) w zw. z art. 5 pkt 6 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.), i nakazał zaniechanie jej stosowania,
  3. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Provident Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na podawaniu w *Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego* wykorzystywanym przy pożyczce z obsługą w domu nieprawdziwej informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta poprzez nieuwzględnienie w niej kosztu opłaty za obsługę w domu, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1

ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206), i nakazał zaniechanie jej stosowania,

4. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Provident Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na podawaniu w *Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego* wykorzystywanym przy pożyczce z obsługą w domu oraz w umowie pożyczki z obsługą w domu nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co stanowi naruszenie art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206), i nakazał zaniechanie jej stosowania;

II. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nałożył na Provident Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości:

1. 1 544 450 zł (słownie: jeden milion pięćset czterdzieści cztery tysiące czterysta pięćdziesiąt złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.1. sentencji przedmiotowej decyzji,
2. 4 633 349 zł (słownie: cztery miliony sześćset trzydzieści trzy tysiące trzysta czterdzieści dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.2.–I.3. sentencji przedmiotowej decyzji,
3. 6 177 798 zł (słownie: sześć milionów sto siedemdziesiąt siedem tysięcy siedemset dziewięćdziesiąt osiem złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.4. sentencji przedmiotowej decyzji;

III. na podstawie art. 105 § 1 w zw. z art. 104 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.. Dz. U. z 2013 r., poz. 267) w zw. z art. 83

ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) umorzył jako bezprzedmiotowe postępowanie wszczęte w związku z podejrzeniem, że działanie Provident Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na podawaniu w *Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumentckiego* nieprawdziwej informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta poprzez nieuwzględnienie w niej odsetek, stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do rozstrzygnięcia w przedmiotowej sprawie pozostała kwestia zarzutów wskazanych w pkt. V–VII sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania, gdzie Provident Polska S.A. zarzucono stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

I. stosowaniu opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

II. stosowaniu dodatkowej opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

III. stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu pismem z dnia 21 marca 2014 r. poinformował Spółkę, iż nie jest możliwe rozważenie przez Prezesa UOKiK przyjęcia zobowiązania złożonego przez Provident Polska S.A. w piśmie z dnia 2 września 2013 r. z uwagi na jego ogólnikowość.



Provident Polska S.A. pismem z dnia 8 kwietnia 2014 r. zaprezentował dodatkowe dane i wyjaśnienia.

W piśmie z dnia 8 grudnia 2014 r. Spółka podtrzymała wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz złożone zobowiązanie.

Provident Polska S.A. pismem z dnia 19 stycznia 2015 r. przedłożył ostateczną wersję treści zobowiązania do wyeliminowania zarzuconych przez Prezesa Urzędu w postanowieniu o wszczęciu niniejszego postępowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Spółka zobowiązała się do:

- A. wprowadzenia opłaty za obsługę w domu w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, naliczanej za każde zdarzenie tj. za każdą zakontraktowaną wizytę w domu klienta,
- B. wprowadzenia – zamiast dodatkowej opłaty przygotowawczej – opłaty za usługę dostarczenia kwoty pożyczki (gotówki) do domu pożyczkobiorcy w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, pobieranej jednokrotnie,
- C. wprowadzenia opłaty przygotowawczej w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, pobieranej jednokrotnie za czynności bezpośrednio związane z przygotowaniem pożyczki,

w terminie do dnia 1 sierpnia 2015 r. oraz:

- D. przekazania najpóźniej w lipcu 2015 r. konsumentom, z którymi Provident Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie będzie miała w tym czasie zawarte umowy pożyczki, informacji o nowych zasadach, według których zawierane będą przez ww. przedsiębiorcę nowe umowy, a które wprowadzone zostaną do obrotu z dniem 1 sierpnia 2015 r.,
- E. publikację niniejszej decyzji na stronach internetowych Provident Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie ([www.providentpolska.pl](http://www.providentpolska.pl)) od dnia następnego po otrzymaniu niniejszej decyzji do dnia 1 sierpnia 2015 r.

Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy w siedzibie Delegatury UOKiK w Warszawie.

Strona niniejszego postępowania skorzystała z prawa do zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy.

### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:**

Provident Polska S.A. jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy pod numerem: 0000009389. Przedmiotem działalności Spółki są m.in. pozostałe formy udzielania kredytów.

Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka oferuje konsumentom pożyczki z dwoma metodami jej obsługi tj.: 1) z obsługą pożyczki w domu – Spółka dostarcza gotówkę i odbiera kolejne raty w domu konsumenta, za co pobierane są dodatkowe opłaty: opłata obsługi pożyczki w domu oraz dodatkowa opłata przygotowawcza (dalej jako: pakiet gotówka), 2) bez obsługi pożyczki w domu – wypłata i spłata pożyczki odbywa się przelewem na konto (dalej jako: pakiet przelew). W obu pakietach Provident Polska S.A. pobiera opłatę przygotowawczą.

Prezes Urzędu ustalił również metodę naliczania wysokości ww. opłat – każda z nich uzależniona jest od kwoty udzielanej pożyczki – im wyższa kwota pożyczki, tym wyższa opłata za obsługę pożyczki w domu, dodatkowa opłata przygotowawcza i opłata przygotowawcza.

Provident Polska S.A. udziela pożyczki w pakiecie gotówka oraz pakiecie przelew, jak ustalił Prezes Urzędu, w wysokości: od 300 zł do 3000 zł na okres 30 tygodni, w wysokości od 300 zł do 4000 zł na okres 45 tygodni, w wysokości od 500 zł do 5000 zł na okres 60 tygodni oraz w wysokości od 3000 zł do 7000 zł na okres 90 tygodni.

Prezes Urzędu ustalił również, iż Provident Polska S.A. udziela konsumentom pożyczek na obszarze całej Polski.

Przy zawieraniu umów o pożyczkę z klientami, będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.), tj. osobami fizycznymi dokonującymi z przedsiębiorcą czynności prawnej

niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową., Spółka posługuje się wzorcami umownymi w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego zatytułowanymi: *Umowa pożyczki pieniężnej – pakiet gotówka*, *Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego* (pakiet gotówka), *Umowa pożyczki pieniężnej – pakiet przelew*, *Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego* (pakiet przelew), *Wniosek o pożyczkę*, *Wniosek o pożyczkę* (pilot). Provident Polska S.A. posługuje się również tabelami opłat zatytułowanymi: *Pakiet gotówka pożyczka 30-tygodniowa*, *Pakiet gotówka pożyczka 45-tygodniowa*, *Pakiet gotówka pożyczka 60-tygodniowa*, *Pakiet gotówka pożyczka 90-tygodniowa*, *Pakiet przelew pożyczka 30-tygodniowa*, *Pakiet przelew pożyczka 45-tygodniowa*, *Pakiet przelew pożyczka 60-tygodniowa*, *Pakiet przelew pożyczka 90-tygodniowa*.

Ww. wzorce umowne Provident Polska S.A. stosuje od dnia 17 września 2012 r.

Spółka przekazała Prezesowi Urzędu dziesięć umów pożyczki zawartych w dniu 15 stycznia 2013 r. w oparciu o ww. wzorce umowne, w tym: osiem *Umów pożyczki pieniężnej – pakiet gotówka* oraz dwie *Umowy pożyczki pieniężnej – pakiet przelew* wraz z *Formularzami informacyjnymi dotyczącymi kredytu konsumenckiego* do każdej z umów.

**Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

### **Naruszenie interesu publicznoprawnego**

Podstawą zastosowania przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie stwierdzenie przez Prezesa UOKiK, iż w wyniku stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zagrożony został interes publicznoprawny. Zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Przepis ten przesądza o przynależności niniejszej ustawy do dziedziny prawa publicznego, jak również o wyłączeniu możliwości podejmowania przez Prezesa Urzędu działań w celu ochrony interesów indywidualnych czy grupowych. W toku postępowania i przy wydawaniu decyzji Prezes Urzędu jest zatem rzecznikiem interesu publicznego. Rola ta wynika nie tylko z celu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, lecz również z jednej z naczelných zasad postępowania administracyjnego, tj. zasady uwzględniania interesu społecznego i słusznego interesu obywateli, określonej w art. 7 k.p.a.

Wobec powyższego wykazanie wystąpienia zagrożenia interesu publicznoprawnego w danej sprawie stanowi podstawową przesłankę warunkującą możliwość jej rozstrzygnięcia w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu niniejsza sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Provident Polska S.A. Należy przy tym zauważyć, że interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów stanowi jednocześnie naruszenie interesu publicznoprawnego. Wobec powyższego uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Ad I sentencji decyzji**

#### **I. Uprawdopodobnienie stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

Przepis art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Provident Polska S.A. przepisu art. 24 ww. ustawy.

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które stosownie do definicji zawartej w ust. 2 tego przepisu rozumie się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działania przedsiębiorcy.

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- B) działanie to jest bezprawne,
- C) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

#### **A. Status przedsiębiorcy**

Zakaz naruszenia zbiorowych interesów konsumentów odnosi się do przedsiębiorców. Art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy, zgodnie z którą pod tym pojęciem rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2, z wyłączeniem przepisów dotyczących koncentracji.

Przedsiębiorcą, zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.), jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą, w myśl art. 2 ww. ustawy, jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

Podmiot będący stroną niniejszego postępowania ma status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, gdyż jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru

Sądowego, prowadząc działalność gospodarczą we własnym imieniu. Tym samym oznacza to, iż zachowanie Provident Polska S.A. podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

## **B. Uprawdopodobnienie bezprawności działania**

Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. J. Szwaja (red.): *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz*, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117-118). Prezes Urzędu, oceniając zachowanie Provident Polska S.A. pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne.

Należy wskazać w związku z powyższym, że art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem<sup>1</sup>.

Zarzuty postawione Spółce w pkt. V–VII sentencji postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania związane są z podejrzeniem pobierania przez Provident Polska S.A., w ramach udzielanych pożyczek, opłat, których wysokość – poprzez sposób ich naliczania – może nie odpowiadać wartości świadczeń realizowanych w ramach tych opłat. W ocenie Prezesa Urzędu takie działania Provident Polska S.A. mogą naruszać art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

---

<sup>1</sup> Art. 24 ust. 2 pkt 2, który odnosi się do zakazu stosowania postanowień wzorców umów wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK na podstawie art. 479<sup>45</sup> k.p.c., stanowi samoistną przesłankę bezprawności i wyjątek od ogólnej zasady.

Czynem nieuczciwej konkurencji jest – zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta.

Przepis art. 3 ust. 1 ww. ustawy stanowi klauzulę generalną, niemniej w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż może on stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych wymienionych w rozdziale II ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji<sup>2</sup>. Aby działanie przedsiębiorcy mogło być w kontekście przedmiotowego postępowania uznane za czyn nieuczciwej konkurencji, powinno spełniać przesłankę sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami i jednocześnie zagrażać lub naruszać interes klienta<sup>3</sup>.

Klauzula generalna dobrych obyczajów podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działania, które potocznie określone są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania<sup>4</sup>. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów.

W stosunkach z konsumentami szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerowość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, sygn. akt I ACr 308/95 – *Jeżeli określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek zawartych w tym przepisie.*

<sup>3</sup> M. Sieradzka, *Komentarz do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, pkt 4.3.1, LEX 2008.

<sup>4</sup> K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

<sup>5</sup> A. Olejniczak, *Komentarz do art. 385 (1) Kodeksu cywilnego*, pkt 10 [w:] A. Kidyba (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania – część ogólna*, LEX, 2010.

Ponadto, mimo, że pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, to, podobnie jak klauzula zasad współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny<sup>6</sup>. Wskazuje się, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom<sup>7</sup>. Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania<sup>8</sup>. Najczęściej akceptuje się nową tendencję w odczytywaniu pojęcia dobrych obyczajów w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, którą charakteryzuje podejście ekonomiczno-funkcjonalne. Jego istotą jest przywiązywanie wagi nie do przestrzegania dobrych obyczajów „w ogóle”, ale do zachowania przedsiębiorców w działalności gospodarczej. Syntetyczne ujęcie tych poglądów wyraża się w stwierdzeniu, że dobre obyczaje to normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej. Odchodzi się tu zatem od ujęcia tradycyjnego, zgodnie z którym dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia ogólnych zasad etyczno – moralnych, a istotne kryterium stanowiło poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie<sup>9</sup>.

Z uwagi na to, iż normy postępowania będące „dobrymi obyczajami” mają z reguły charakter moralny i zwyczajowy, nie da się określić zamkniętego ich katalogu. Dopiero zatem w konkretnej sytuacji możliwe jest przypisanie im określonej treści, poprzez ocenę

---

<sup>6</sup> Por. wyrok SA we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaja [w:] *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, *Dobre obyczaje w prawie polskim*, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

<sup>7</sup> wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., sygn. akt VI ACa 774/2004.

<sup>8</sup> Ewa Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Wydanie 2. Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, str. 215-216.

<sup>9</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 września 2002 r., sygn. akt III CKN 213/01, LEX nr 75249.



konkretnego postępowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorców – przyjmując za miernik uczciwości ocenę zorientowaną na zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania konkurencji przez rzetelne i niezafałszowane współzawodnictwo pod względem jakości, ceny i innych pożądaných przez klientów cech oferowanych towarów i usług oraz poszanowanie pozycji konsumentów.

W wyroku z dnia 4 listopada 2011 r. (I CSK 796/10, LEX nr 1095811) Sąd Najwyższy zwrócił uwagę na dobry obyczaj odnoszenia się do każdego człowieka z powagą i szacunkiem, natomiast traktowanie konsumentów przedmiotowo uznał za przekroczenie granic działania przyzwoitego i godziwego. Z kolei Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie wskazał w wyroku z dnia 25 lipca 2013 r. (sygn. akt XVII AmC 9145/12, niepubl.), iż dobre obyczaje to w szczególności *normy postępowania polegające na nienadużywaniu w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej*.

Z kolei w cytowanym już wyroku z dnia 26 września 2002 r. Sąd Najwyższy wyraził pogląd, iż dokonując wykładni prawa (w przedmiocie dobrych obyczajów) należy mieć na względzie także jej znaczenie na przyszłość. *Określone rozumienie konkretnego zachowania jako zgodnego z dobrymi obyczajami lub z nimi sprzecznego może wpływać na kształtowanie właściwych wzorców postępowania i zapobiegać upowszechnieniu praktyk niezastługujących na aprobatę*. Stanowisko to koresponduje z funkcją prewencyjną decyzji Prezesa UOKiK.

W doktrynie przeważa pogląd, że sprzeczność z dobrymi obyczajami podlega ocenie obiektywnej. Z tego zaś wynika, iż w zasadzie jest obojętne, czy sprawca czynu miał świadomość, że jego zachowanie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz czy niewiedza ta była usprawiedliwiona lub nie. Jest to stanowisko akceptowane również przez judykaturę<sup>10</sup>.

Prezes Urzędu w pkt. V–VII sentencji postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania zakwestionował stosowanie przez Provident Polska S.A. trzech opłat: opłaty za obsługę w domu, dodatkowej opłaty przygotowawczej oraz opłaty przygotowawczej, stawiając zarzut, że ich wysokość może nie odpowiadać wartości świadczeń realizowanych w ramach tych opłat.

---

<sup>10</sup> Por. J. Szwaia, komentarz do art. 3 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji [w:] J. Szwaia (red.) *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, wyd. 2, Warszawa 2006, str. 165, pkt 69 i n. oraz przytoczone tam źródła i orzecznictwo.

## Oплата за обслуживание займа в доме

Prezes Urzędu ustalił, iż Provident Polska S.A. w ramach umowy pożyczki (pakiet gotówka) pobiera od konsumentów opłatę za obsługę pożyczki w domu. § 2 wzorca umownego zatytułowanego: *Umowa pożyczki pieniężnej – pakiet gotówka* definiuje pojęcie tej opłaty jako: *wynagrodzenie pobierane przez Pożyczkodawcę od Klienta za wykonanie usługi obsługi pożyczki w domu.*

Należy zatem stwierdzić, iż opłata za obsługę w domu pobierana jest w zamian za odbiór rat pożyczki w miejscu zamieszkania konsumenta przez przedstawiciela pożyczkodawcy – wierzyciel stawia się w miejscu zamieszkania dłużnika w celu odbioru świadczenia. Prezes UOKiK ustalił, iż dla pożyczek o takiej samej liczbie rat opłata za obsługę pożyczki w miejscu zamieszkania ustalana jest na różnym poziomie. Przykładowo, dla pożyczki w kwocie 500 zł na 60 tygodni, opłata za obsługę pożyczki w domu wynosi [...] zł, dla pożyczki w kwocie 2000 zł na 60 tygodni, opłata ta wynosi [...] zł, dla pożyczki w kwocie 3500 zł na 60 tygodni opłata za obsługę pożyczki w domu wynosi [...] zł, a dla pożyczki w kwocie 5000 zł na 60 tygodni, opłata ta wynosi [...] zł. Prezes Urzędu ustalił również, iż kwota opłaty wyrażona jako odsetek kwoty pożyczki zależy wyłącznie od okresu spłaty. W każdym z podanych przykładów opłata za obsługę w domu przy tym samym okresie spłaty pożyczki równym 60 tygodni stanowi [...] % kwoty pożyczki. Analogicznie przy okresie spłaty pożyczki wynoszącym 30 tygodni opłata ta stanowi [...] % kwoty pożyczki, 45 tygodni – [...] % tej kwoty, 90 tygodni – [...] %. Należy zatem stwierdzić, iż wysokość opłaty za obsługę w domu dla danego okresu spłaty pożyczki jest zależna wyłącznie od kwoty pożyczki oraz okresu spłaty.

W ocenie Prezesa Urzędu odbiór pożyczki w domu to konkretne świadczenie, związane z podejmowaniem przez Provident Polska S.A. określonych czynności. Należy zauważyć, iż obsługa w domu pożyczki zaciągniętej przez tego samego konsumenta na kwotę 2000 zł i 3500 zł na ten sam okres do spłaty wynoszący 60 tygodni – co do zasady – powinna następować, w ocenie Prezesa UOKiK, na podobnych zasadach. Przy założeniu regularnej spłaty tych pożyczek, przedstawiciel Spółki powinien dokonać 60 odbiorów rat dla każdej z nich. Różnica w opłacie za obsługę w domu dla pożyczki w ww. kwotach wynosi jednak [...] zł, co obrazuje, iż jedynym wyznacznikiem wysokości tej opłaty dla tego samego okresu spłaty pożyczki jest kwota pożyczki.

W ocenie Prezesa Urzędu, w świetle zaprezentowanych okoliczności, przyjęty przez Provident Polska S.A. sposób naliczania opłaty za obsługę w domu może powodować brak ekwiwalentności względem wartości usługi świadczonej przez Spółkę w ramach tej opłaty. Powyższe działanie może zagrażać ekonomicznym interesom konsumentów i stanowić przy tym działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami. Niezbędne jest zatem przyjęcie takiej metody kalkulowania ww. opłaty, by odpowiadała ona wartości realizowanego świadczenia.

Wobec powyższego, zdaniem Prezesa UOKiK, opisane działanie Provident Polska S.A., jako niezgodne z dobrymi obyczajami oraz zagrażające interesom klienta, może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Za uprawdopodobnione należy zatem uznać, iż działanie Spółki opisane w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### Dodatkowa opłata przygotowawcza

Prezes UOKiK ustalił, iż Provident Polska S.A. na podstawie umowy pożyczki (pakiet gotówka) pobiera dodatkową opłatę przygotowawczą. Definicja pojęcia dodatkowej opłaty przygotowawczej znajduje się w § 2 wzorca umownego zatytułowanego: *Umowa pożyczki pieniężnej – pakiet gotówka*, zgodnie z którym opłata ta jest *wynagrodzeniem za uruchomienie Opcji obsługi pożyczki w domu i dostarczenie gotówki do domu Klienta*.

Zatem dodatkowa opłata przygotowawcza pobierana jest za przekazanie konsumentowi pożyczanej kwoty w jego miejscu zamieszkania. Prezes Urzędu ustalił, iż dodatkowa opłata przygotowawcza dla różnych kwot pożyczki kalkulowana jest na różnym poziomie. Co więcej, opłata ta dla tych samych kwot pożyczki, ale dla różnych okresów spłaty, również ustalana jest na różnym poziomie. Różnice w wysokości opłat w tym ostatnim przypadku są nieznaczne, wynika to jednak z faktu, iż dodatkowa opłata przygotowawcza stanowi od [...] % do [...] % kwoty pożyczki. Różnice te nie znajdują jednak żadnego uzasadnienia. Przykład zróżnicowania dodatkowej opłaty przygotowawczej stanowi poniższa tabela:

Kwota pożyczki	Dodatkowa opłata przygotowawcza	Dodatkowa opłata przygotowawcza wyrażona jako % kwoty pożyczki
<b>Okres spłaty: 30 tygodni</b>		
700 zł	[...] zł	[...]%
1500 zł	[...] zł	[...]%
3000 zł	[...] zł	[...]%
<b>Okres spłaty: 45 tygodni</b>		
700 zł	[...] zł	[...]%
1500 zł	[...] zł	[...]%
3000 zł	[...] zł	[...]%
4000 zł	[...] zł	[...]%
<b>Okres spłaty: 60 tygodni</b>		
700 zł	[...] zł	[...]%
1500 zł	[...] zł	[...]%
3000 zł	[...] zł	[...]%
4000 zł	[...] zł	[...]%
<b>Okres spłaty: 90 tygodni</b>		
3000 zł	[...] zł	[...]%
4000 zł	[...] zł	[...]%

Z powyższej tabeli wynika, iż dla okresu spłaty równego 30 tygodni dodatkowa opłata przygotowawcza wynosi [...] % kwoty pożyczki, dla okresu spłaty wynoszącego 45 tygodni – [...] % tej kwoty, dla okresu 60 tygodni dodatkowa opłata przygotowawcza pobierana jest na poziomie [...] % kwoty pożyczki, a przy okresie spłaty wynoszącym 90 tygodni – [...] %. Należy zatem stwierdzić, iż wysokość opłaty za obsługę w domu dla danego okresu spłaty pożyczki zależna jest wyłącznie od kwoty pożyczki – ustalana jest bowiem procentowo od kwoty pożyczki. Z tabeli wynika także, iż dodatkowa opłata przygotowawcza przy kwocie pożyczki równej 1500 zł wynosi dla okresu spłaty równego 30 tygodni: [...] zł, dla okresu wynoszącego 45 tygodni: [...] zł, przy 60 tygodniach na spłatę: [...] zł, a przy kwocie

pożyczki równej 3000 zł dodatkowa opłata przygotowawcza dla okresu spłaty 30 tygodni wynosi [...] zł, dla okresu 45 tygodni: [...] zł, przy 60 tygodniach na spłatę: [...] zł, przy okresie spłaty wynoszącym 90 tygodni: [...] zł. Uznać zatem należy, iż również dla tej samej kwoty pożyczki, dodatkowa opłata przygotowawcza pobierana jest w różnej wysokości – przy pożyczce równej 3000 zł różnica w wysokości dodatkowej opłaty przygotowawczej dla okresu spłaty równego 30 tygodni i 90 tygodni wynosi [...] zł. W ocenie Prezesa Urzędu, uruchomienie opcji obsługi pożyczki w domu i dostarczenie gotówki do domu klienta, za co pobierana jest dodatkowa opłata przygotowawcza, następować powinno – co do zasady – na tych samych warunkach. Dostarczenie przez przedstawiciela Provident Polska S.A. do domu konsumenta kwoty pożyczki równej 3000 zł, zdaniem Prezesa UOKiK, następuje na tych samych zasadach co dostarczenie pożyczki w kwocie 3200 zł. Podobnie przywóz przez przedstawiciela Spółki do domu konsumenta tej samej kwoty 3000 zł, ale przy zakontraktowaniu przez konsumenta innego okresu spłaty – np. 30 i 90 tygodni – również stanowi to samo świadczenie. Niezrozumiałe jest zatem pobieranie przez Provident Polska S.A. dodatkowej opłaty przygotowawczej w różnych wysokościach. Wykazane różnice pokazują, iż jedynym wyznacznikiem poziomu pobieranej opłaty przygotowawczej dla tego samego okresu spłaty pożyczki jest kwota pożyczki.

W ocenie Prezesa Urzędu w świetle zaprezentowanych okoliczności przyjęty przez Provident Polska S.A. sposób naliczania dodatkowej opłaty przygotowawczej powoduje brak ekwiwalentności względem wartości usługi świadczonej przez Spółkę w ramach tej opłaty. Powyższe działanie może zagrażać ekonomicznym interesom konsumentów i stanowić przy tym działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Wobec powyższego, zdaniem Prezesa UOKiK, opisane działanie Provident Polska S.A. jako niezgodne z dobrymi obyczajami oraz zagrażające interesom klienta, może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Za uprawdopodobnione należy zatem uznać, iż działanie Spółki opisane w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### Oplata przygotowawcza

Prezes Urzędu ustalił, iż Provident Polska S.A. w ramach zawieranych z konsumentami umów pożyczki (pakiet gotówka i pakiet przelew) pobiera opłatę przygotowawczą.

Oplata ta, jak ustalił Prezes UOKiK, kalkulowana jest na różnym poziomie dla różnych kwot pożyczki. Dodatkowo wskazać należy, iż opłata przygotowawcza dla tych samych kwot pożyczki, ale dla różnych okresów spłaty, ustalana jest także na różnym poziomie. Przykład zróżnicowania opłaty przygotowawczej pobieranej przez Provident Polska S.A. ilustruje poniższa tabela:

Kwota pożyczki	Oplata przygotowawcza	Oplata przygotowawcza wyrażona jako % kwoty pożyczki
<b>Okres spłaty: 30 tygodni</b>		
700 zł	[...] zł	[...]%
1500 zł	[...] zł	[...]%
3000 zł	[...] zł	[...]%
<b>Okres spłaty: 45 tygodni</b>		
700 zł	[...] zł	[...]%
1500 zł	[...] zł	[...]%
3000 zł	[...] zł	[...]%
4000 zł	[...] zł	[...]%
<b>Okres spłaty: 60 tygodni</b>		
700 zł	[...] zł	[...]%
1500 zł	[...] zł	[...]%
3000 zł	[...] zł	[...]%
4000 zł	[...] zł	[...]%
<b>Okres spłaty: 90 tygodni</b>		
3000 zł	[...] zł	[...]%
4000 zł	[...] zł	[...]%

Na podstawie danych zaprezentowanych w powyższej tabeli stwierdzić należy, iż opłata przygotowawcza dla okresu spłaty pożyczki 30 tygodni wynosi [...] % pożyczanej kwoty, dla okresu spłaty równego 45 tygodni – [...] % kwoty pożyczki, przy okresie 60 tygodni opłata przygotowawcza stanowi [...] %, a dla okresu spłaty wynoszącego 90 tygodni opłata ta kształtuje się na poziomie [...]. Wysokość opłaty przygotowawczej dla danego okresu spłaty pożyczki zależna jest zatem wyłącznie od kwoty pożyczki. Ponadto, co wynika z powyższych danych, wraz z wydłużeniem okresu spłaty rośnie procent, jaki stanowi opłata przygotowawcza w stosunku do kwoty pożyczki – z [...] % pożyczanej kwoty przy okresie spłaty równym 30 tygodni do [...] % kwoty pożyczki przy okresie spłaty równym 90 tygodni. Okres spłaty dla podejmowanych czynności przygotowawczych do zawarcia umowy pożyczki, w ocenie Prezesa UOKiK, pozostaje – co do zasady – bez znaczenia. Opłata przygotowawcza przy kwocie pożyczki równej 1500 zł wynosi dla okresu spłaty równego 30 tygodni: [...] zł, dla okresu spłaty wynoszącego 45 tygodni: [...] zł, przy 60 tygodniach na spłatę: [...] zł, a przy kwocie pożyczki równej 3000 zł opłata przygotowawcza dla okresu spłaty 30 tygodni wynosi [...] zł, dla okresu 45 tygodni: [...] zł, przy 60 tygodniach na spłatę: [...] zł, przy okresie spłaty wynoszącym 90 tygodni: [...] zł. Zatem dla tej samej kwoty pożyczki, opłata przygotowawcza pobierana jest w różnej wysokości – przy pożyczce równej 3000 zł różnica w wysokości opłaty przygotowawczej dla okresu spłaty równego 30 tygodni i 90 tygodni wynosi [...] zł. W ocenie Prezesa Urzędu przygotowanie przez Spółkę umowy pożyczki następować powinno w każdym przypadku – co do zasady – na tych samych zasadach. Provident Polska S.A. posługuje się gotowym wzorcem umowy, który Spółka każdorazowo uzupełnia o zindywidualizowane dane konkretnego konsumenta zawierającego umowę pożyczki. Proces oceny ryzyka kredytowego również jest ustandaryzowany, w szczególności dla zbliżonych kwot pożyczki. Proces przygotowania umowy pożyczki na kwotę 2500 zł i 2700 zł, w ocenie Prezesa UOKiK, przebiega w ten sam sposób, wymagając od Provident Polska S.A. podjęcia tych samych czynności. Analogicznie proces przygotowania umowy pożyczki na kwotę 3000 zł, ale przy zakontraktowaniu przez konsumenta innego okresu spłaty – np. 30 i 90 tygodni, również przebiegać powinien – co do zasady – w ten sam sposób, za co powinna być pobierana opłata w tej samej wysokości. Niezrozumiałe jest zatem pobieranie przez Spółkę opłaty przygotowawczej w różnych wysokościach.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w świetle zaprezentowanych okoliczności, przyjęty przez Provident Polska S.A. sposób naliczania opłaty przygotowawczej powoduje brak

ekwiwalentności względem wartości usługi świadczonej przez Spółkę w ramach tej opłaty. Powyższe działanie może zagrażać ekonomicznym interesom konsumentów i stanowić przy tym działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami. Konieczne jest zatem przyjęcie takiej metody kalkulowania ww. opłaty, by odpowiadała ona wartości realizowanego świadczenia.

Wobec powyższego, w ocenie Prezesa UOKiK, opisane działanie Provident Polska S.A., jako niezgodne z dobrymi obyczajami oraz zagrażające interesom klienta, może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Za uprawdopodobnione należy zatem uznać, iż działanie Spółki opisane w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **C. Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**

Dla stwierdzenia przez Prezesa Urzędu stosowania przez przedsiębiorcę praktyki określonej w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest również wykazanie, iż w wyniku jej stosowania przez przedsiębiorcę naruszony lub zagrożony został zbiorowy interes konsumentów. Wskazać należy, iż ww. ustawa nie definiuje pojęcia *zbiorowy interes konsumentów*, a art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wskazuje jedynie, iż nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – wszystkich konsumentów będących lub mogących być klientami Provident Polska S.A. Należy przy tym wskazać, że zdaniem Sądu Najwyższego wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest



bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy [vide: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r.; sygn. akt III SK 27/07]. Oferta pożyczkowa Provident Polska S.A. ma charakter ogólnodostępny, kierowana jest bowiem do wszystkich potencjalnych klientów, a zatem należy uznać, że działania Spółki skierowane są do z góry nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. W tym też aspekcie w niniejszej sprawie mogło nastąpić naruszenie interesu gospodarczego konsumentów poprzez stosowanie przez Provident Polska S.A. opłaty za obsługę pożyczki w domu, dodatkowej opłaty przygotowawczej oraz opłaty przygotowawczej, których wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tych opłat.

Mając na uwadze powyższe okoliczności, za uprawdopodobnione należy uznać, iż działania Provident Polska S.A. opisane w pkt. I sentencji niniejszej decyzji wypełniają znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

## **II. Zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

Jeżeli, stosownie do przepisu art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie przepisu art. 24 ww. ustawy, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Określone przez Provident Polska S.A. działania zmierzające do zakończenia naruszenia obejmują:

- A. wprowadzenie opłaty za obsługę w domu w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, naliczanej za każde zdarzenie, tj. za każdą zakontraktowaną wizytę w domu klienta,
- B. wprowadzenie – zamiast dodatkowej opłaty przygotowawczej – opłaty za usługę dostarczenia kwoty pożyczki (gotówki) do domu pożyczkobiorcy w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, pobieranej jednokrotnie,
- C. wprowadzenie opłaty przygotowawczej w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, pobieranej jednokrotnie za czynności bezpośrednio związane z przygotowaniem pożyczki,
- D. przekazanie najpóźniej w lipcu 2015 r. konsumentom, z którymi Provident Polska S.A. będzie miał w tym czasie zawarte umowy pożyczki, informacji o nowych zasadach, według których zawierane będą przez ww. przedsiębiorcę nowe umowy, a które wprowadzone zostaną do obrotu z dniem 1 sierpnia 2015 r.,
- E. publikację niniejszej decyzji na stronach internetowych Provident Polska S.A. ([www.providentpolska.pl](http://www.providentpolska.pl)) od dnia następnego po otrzymaniu niniejszej decyzji do dnia 1 sierpnia 2015 r.

Spółka, zmieniając metodę naliczania opłaty za obsługę pożyczki w domu, dodatkowej opłaty przygotowawczej (po wykonaniu zobowiązania zwanej opłatą za usługę

dostarczenia gotówki do domu pożyczkobiorcy), opłaty przygotowawczej – poprzez ustalenie ich wysokości na stałym zryczałtowanym poziomie – czyni je niezależnymi od kwoty pożyczki, co stanowiło w istocie zarzut Prezesa Urzędu w stosunku do Provident Polska S.A. Nowy sposób naliczania zakwestionowanych opłat daje Spółce możliwość skorelowania ich wysokości z wartością świadczenia realizowanego w ramach każdej z opłat.

W wyniku podjęcia przedmiotowych działań przez Provident Polska S.A. nastąpi eliminacja z obrotu konsumenckiego zakwestionowanych praktyk.

Spółka, uzasadniając złożone zobowiązanie, zaprezentowała w sposób bardziej szczegółowy zasady stosowania nowych opłat. Pomimo, iż część z tych zasad wykracza poza złożone w sentencji niniejszej decyzji zobowiązanie dotyczące wyłącznie metody ich naliczania, Prezes UOKiK uznał za zasadne zaprezentowanie poniżej stanowiska Provident Polska S.A. w tym zakresie.

Opłata za obsługę w domu (świadczenie spłaty w domu poprzez cotygodniowe wizyty przedstawiciela Spółki w domu klienta) będzie opłatą fakultatywną. Konsument nie będzie miał obowiązku korzystania z obsługi w domu, a w konsekwencji ponoszenia opłaty za tę usługę. Będzie miał natomiast możliwość zakontraktowania cotygodniowej obsługi w domu jako: (1) usługi dodatkowej do usługi pożyczki albo (2) części pakietu komfortowego, na który składać się będą także inne świadczenia. W każdym momencie trwania kontraktu konsument będzie miał prawo rezygnacji z usługi dodatkowej albo z pakietu komfortowego. Obecnie proponowana opłata za obsługę w domu świadczoną podczas zakontraktowanych cotygodniowych wizyt w domu klienta została skalkulowana w wysokości [...] zł (w przypadku usługi dodatkowej) i [...] zł (w ramach pakietu komfortowego) za każdą zakontraktowaną wizytę.

Spółka zaprezentowała również nową siatkę pojęciową nowego produktu:

- Pakiet Standard – przelew na konto klienta i spłata na konto Spółki,
- Pakiet Standard Plus – tylko zbiórki w domu jako usługa dodatkowa,
- Pakiet Elastyczny – cały pakiet usług dodatkowych.

Opłata za usługę dostarczenia kwoty pożyczki (gotówki) do domu pożyczkobiorcy będzie opłatą fakultatywną, możliwą do zakontraktowania. Obecnie proponowana opłata została skalkulowana w wysokości [...] zł.

Oplata przygotowawcza będzie opłatą obowiązkową. Obecnie opłata ta została skalkulowana w wysokości [...] zł.

W uzasadnieniu do złożonego zobowiązania Spółka wniosła o uwzględnienie jego treści z pozostawieniem Provident Polska S.A. prawa do waloryzacji przedstawionych kwot, co pozwoli uwzględnić ewentualne przyszłe zmiany ponoszonych przez Spółkę kosztów świadczenia tych usług. W tym miejscu Prezes Urzędu, odnosząc się do wniosku Provident Polska S.A., wskazuje, iż złożone przez Spółkę i przyjęte przez Prezesa UOKiK zobowiązanie dotyczy sposobu naliczania zakwestionowanych opłat, tj. zaprzestania przez Spółkę uzależniania wysokości opłaty za obsługę w domu, dodatkowej opłaty przygotowawczej (po wykonaniu zobowiązania zwanej opłatą za usługę dostarczenia gotówki do domu pożyczkobiorcy) oraz opłaty przygotowawczej od kwoty udzielanej pożyczki i wprowadzenia stałych zryczałtowanych opłat.

Należy podkreślić, iż elementem zobowiązania Spółki jest publikacja niniejszej decyzji na stronie internetowej Provident Polska S.A. oraz przekazanie konsumentom, z którymi Spółka będzie miała w danym czasie zawarte umowy pożyczki, informacji o nowych zasadach, według których zawierane będą przez Provident Polska S.A. nowe umowy pożyczki. Tym sposobem konsumenci zostaną poinformowani o zmianie metody naliczania opłaty za obsługę w domu, dodatkowej opłaty przygotowawczej (po wykonaniu zobowiązania zwanej opłatą za usługę dostarczenia gotówki do domu pożyczkobiorcy) oraz opłaty przygotowawczej. Publikacja niniejszej decyzji na stronie internetowej Spółki będzie źródłem wiedzy dla konsumentów o tym, że Provident Polska S.A. naliczał zakwestionowane przez Prezesa Urzędu opłaty w sposób mogący naruszać ich interesy. Publikacja tego rozstrzygnięcia to również rozpowszechnianie wiedzy na temat postawionych Spółce zarzutów wśród przedsiębiorców działających na rynku usług pożyczkowych, co stanowić będzie równocześnie sygnał o kierunku oczekiwanych przez Prezesa UOKiK zmian w zakresie pobieranych opłat związanych z udzielaną pożyczką.

Spółka poinformowała również, iż nowe wzorce umowne, a także tabele opłat, którymi Provident Polska S.A. posługiwać się będzie od dnia 1 sierpnia 2015 r., zostaną umieszczone na stronie internetowej Spółki, co planowane jest na dzień 1 lipca 2015 r., aby data publikacji nowych wzorców zbiegła się z przesyłaniem do klientów listów informacyjnych – zgodnie ze złożonym zobowiązaniem – a także, aby wśród obecnych i przyszłych klientów Spółki nie wywołać mylnego wrażenia, że wzorce te i tabele mogą być zastosowane dużo wcześniej niż w rzeczywistości.

Należy zatem uznać, że przyjęte przez Spółkę rozwiązanie jest równoznaczne z podjęciem działań zmierzających do zakończenia uprawdopodobnionych w toku niniejszego postępowania naruszeń art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z uwagi na powyższe istnieje możliwość skorzystania z instrumentu prawnego przewidzianego art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do przepisu art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może określić w decyzji termin wykonania zobowiązań. Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu zobowiązał Spółkę do wykonania przyjętego zobowiązania: 1) w zakresie wprowadzenia opłaty za obsługę w domu, dodatkowej opłaty przygotowawczej (po wykonaniu zobowiązania zwanej opłatą za usługę dostarczenia gotówki do domu pożyczkobiorcy) oraz opłaty przygotowawczej w stałej zryczałtowanej wysokości, określonej w tabeli opłat w terminie do dnia 1 sierpnia 2015 r., 2) w zakresie przekazania konsumentom, z którymi Provident Polska S.A. będzie miał w tym czasie zawarte umowy pożyczki, informacji o nowych zasadach, według których zawierane będą przez ww. przedsiębiorcę nowe umowy, a które wprowadzone zostaną do obrotu z dniem 1 sierpnia 2015 r. najpóźniej w lipcu 2015 r., 3) w zakresie publikacji niniejszej decyzji na stronach internetowych Provident Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie ([www.providentpolska.pl](http://www.providentpolska.pl)) od dnia następnego po otrzymaniu niniejszej decyzji do dnia 1 sierpnia 2015 r.

Prezes Urzędu, określając termin wykonania zobowiązania Provident Polska S.A. w zakresie zmiany sposobu naliczania zakwestionowanych opłat, uwzględnił termin wskazany przez Spółkę w piśmie z dnia 19 stycznia 2015 r. jako możliwy do zrealizowania. Provident Polska S.A., uzasadniając termin 1 sierpnia 2015 r. jako dzień wprowadzenia nowych zasad, wskazał, iż wdrożenie nowego produktu wymaga czasu, który musi zostać poświęcony na przeszkolenie personelu zajmującego się obsługą klienta, a także odpowiednie testy. Spółka wyjaśniła, iż pragnie zapewnić jakościowy proces szkolenia pracowników ([...]) i przedstawicieli ([...]), aby utrzymać obsługę klientów na najwyższym poziomie.

Provident Polska S.A. wskazał datę 28 stycznia 2015 r. jako dzień rozpoczęcia pilotażowego wdrażania nowego produktu [...] oddziałach ([...]). Zmiana ma dotyczyć [...]. Oferta nowego produktu wstępnie dotyczyć ma [...] klientów Spółki – wszystkie nowe umowy pożyczki mają być zawierane na nowych warunkach w ww. oddziałach. Proces wdrażania nowego produktu pożyczki w obrębie całego Provident Polska S.A. będzie

przebiegać zgodnie z przyjętym, harmonogramem, tak aby w dacie implementacji niniejszej decyzji, 100% oddziałów Spółki mogło oferować nowy produkt pożyczkowy.

Provident Polska S.A. wyjaśnił, iż pilotaż ma na celu weryfikację systemu komputerowego obsługującego pożyczki, jakości szkoleń dla przedstawicieli i pracowników oraz percepcji klientów, co do zasad nowego produktu. Spółka wskazała, iż Provident Polska S.A. chce zapewnić odpowiednią jakość przekazu dotyczącego korzyści z poszczególnych pakietów oferowanych klientowi, w tym w szczególności nowych uprawnień klienta, tj. zasad korzystania z nowych świadczeń, a także zasad rezygnacji z usług i świadczeń dodatkowych. Test ten, jak zauważyła Spółka, musi potrwać około [...], po których nastąpi ocena i poprawa elementów, które zostaną wykazane w treści jako wymagające dalszych prac. Ze względu na znaczne skomplikowanie produktu pożyczkowego, proces pilotowy ma na celu optymalizację procesu obsługi sprzedawanych pożyczek, który musi zapewnić klientowi prawidłową i pełną realizację zakontraktowanych świadczeń i usług, w tym w szczególności optymalizację procesu obsługi reklamacji oraz zarządzania przez klienta pakietami świadczeń. Po zapewnieniu niezbędnych usprawnień Spółka rozpocznie szkolenia w kolejnych oddziałach. Działania te są zaplanowane na okres około 3 miesięcy (ze względu na skalę działalności, ponad 70 oddziałów oraz wymóg prowadzenia szkoleń własnymi zasobami). Jednocześnie w oddziałach, gdzie nowy produkt zostanie wprowadzony pilotażowo, rozwiązanie to będzie kontynuowane.

Provident Polska S.A. podniósł, iż powyższe okoliczności sprawiają, że 1 sierpnia 2015 r. to data, w której Spółka będzie mogła zaoferować konsumentom obsługę na poziomie przez nich oczekiwanym. Prezes Urzędu przyjął wyjaśnienia Provident Polska S.A. i wyznaczył termin 1 sierpnia 2015 r. na wykonanie zobowiązania w części dotyczącej wprowadzenia nowego sposobu naliczania opłaty za obsługę w domu, dodatkowej opłaty przygotowawczej (po wykonaniu zobowiązania zwanej opłatą za usługę dostarczenia gotówki do domu pożyczkobiorcy) oraz opłaty przygotowawczej.

Niezależnie od treści przyjętego w niniejszej decyzji zobowiązania, Provident Polska S.A. powinien dostosowywać swoje działania w obrocie konsumenckim do aktualnego stanu prawnego. Zatem każda zmiana w aktach prawnych regulujących działalność prowadzoną przez Spółkę, w szczególności wynikająca z aktualnie procedowanego projektu ustawy o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, ustawy – Prawo bankowe

oraz niektórych innych ustaw (KRM-10-39-15, UD173), powinna powodować dostosowanie się przez Provident Polska S.A. do nowego otoczenia prawnego.

**Mając powyższe na uwadze należało orzec jak w punkcie I sentencji decyzji.**

### **Ad II sentencji niniejszej decyzji**

#### **Obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania**

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w decyzji Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Zgodnie z powołanym przepisem Provident Polska S.A. został zobowiązany do przekazania w terminie do dnia 15 sierpnia 2015 r., informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w pkt. I sentencji decyzji, która powinna obejmować przedstawienie nowo wprowadzonych tabel opłat prezentujących opłatę za obsługę w domu, opłatę za usługę dostarczenia kwoty pożyczki oraz opłatę przygotowawczą, jak również złożenie oświadczenia, że konsumenci, o których mowa w pkt. I.D. sentencji niniejszej decyzji, zostali poinformowani o nowych zasadach, według których zawierane będą przez Provident Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie nowe umowy pożyczki wraz ze wskazaniem liczby tych konsumentów.

**Mając powyższe na uwadze należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

Dyrektor Delegatury UOKiK w Warszawie

Dorota Grudzień-Barbachowska

*/podpis/*

Otrzymuje: