



**Uchwała Nr ZO/048/20u
z dnia 14 lipca 2020 r.
Zespołu Orzekającego
w sprawie o sygn. akt:
KER/044/20**

1. Zespół Orzekający Komisji Etyki Reklamy, działającej przy Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy, w składzie:

- **Maciej Lissowski – przewodniczący,**
- **Małgorzata Augustyniak – członek,**
- **Dorota Kotowska – członek,**

na posiedzeniu w dniu 14 lipca 2020 r., po rozpatrzeniu skargi o sygnaturze akt KER/044/20 złożonej, na podstawie pkt. 11 Regulaminu Rozpatrywania Skarg, przez konsumenta (bliższe dane w aktach sprawy), (dalej: Skarżący), przeciwko reklamie internetowej Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (dalej: Skarżony)

postanawia

- odrzucić skargę, ponieważ nie podlega ona rozpatrzeniu przez KER.

2. Zespół Orzekający ustalił, co następuje:

Do Komisji Etyki Reklamy wpłynęła skarga o sygnaturze akt KER/044/20. Przedmiotem skargi była informacja na temat warunków wakacji kredytowych.

Skarżący w prawidłowo złożonej skardze poinformował:

„Treść reklamy: W celu złagodzenia negatywnych skutków epidemii koronawirusa, umożliwiamy Klientom Santander Consumer Banku zawieszenie na 3 miesiące spłaty części kapitałowej rat kredytu (...).

Skarga: W związku z obecną sytuacją związaną z epidemią koronawirusa i różnymi formami pomocy oferowanymi przez banki, zainteresowałem się tzw. "wakacjami kredytowymi" oferowanymi przez bank Santander (<https://www.santander.pl/koronawirus-aktualne-informacje-banku>). Przedstawiła on możliwość zawieszenia spłaty rat kapitałowych jako produkt szczególnie, przygotowany specjalnie na tę sytuację ("W celu złagodzenia negatywnych skutków epidemii koronawirusa, umożliwiamy Klientom Santander Consumer Banku zawieszenie na 3 miesiące spłaty części kapitałowej rat kredytu", <https://www.santanderconsumer.pl/serwis-prasowy/aktualnosci/zawieszenie-splat-kapitalowej-czesci-rat-wakacje-kredytowe-w-santander-consumer-banku,284,1.html>).

Z tej samej usługi prolongaty skorzystałem w zeszłym roku (wybrałem okres 6 miesięcy). Jest ona powszechnie dostępna w każdym banku, a warunki jej udzielenia niczym się nie różnią od warunków sprzed roku. Stąd w mojej ocenie jest to działanie mające na celu wprowadzenie klienta w błąd i



wyłudzenie skorzystania z usługi, która dla banku jest opłacalna.

Nawiązując do komunikatu Ministerstwa Cyfryzacji ("Oszuści, którzy wykorzystują koronawirusa, by wyłudzać dane albo pieniądze, będą blokowani. Ich strony będą zaś umieszczane na specjalnej liście ostrzeżeń, którą sprawdzić będzie mógł każdy obywatel", <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/koronawirus--oszusci-do-blokady>) uważam, że taki sposób informowania o produkcie również jest nieetyczny." - pisownia oryginalna

W toku posiedzenia skargę przedstawiał i popierał arbiter - referent.

Arbiter-referent wniósł o uznanie reklamy za sprzeczną z art. 8, art. 10 ust. 1 a) Kodeksu Etyki Reklamy:
Art. 8

Reklama nie może nadużywać zaufania odbiorcy, ani też wykorzystywać jego braku doświadczenia lub wiedzy.

Art. 10

1. Ponadto reklamy nie mogą wprowadzać w błąd jej odbiorców, w szczególności w odniesieniu do:
a) istotnych cech, w tym właściwości, składu, metody, daty produkcji, przydatności, ilości, pochodzenia (w tym geograficznego) reklamowanego produktu;

Skarżony nie uczestniczył w posiedzeniu; Skarżony złożył pisemną odpowiedź na skargę o następującej treści: „W imieniu Santander Consumer Banku chciałbym się odnieść do zarzutów formułowanych w przesłanej do nas skardze. Wymaga to wcześniejszego wyjaśnienia kilku kwestii:

1. Na polskim rynku Bankowym funkcjonują dwa niezależne od siebie Banki, działające w oparciu o odrębne licencje Bankowe – są to Santander Bank Polska S.A. (wcześniej BZWBK S.A.) oraz Santander Consumer Bank S.A. Ten aspekt nie znajduje odzwierciedlenia ani w skardze, w której Klient przywołuje oferty i informacje na temat obu instytucji, ani w zapytaniu skierowanym do Santander Consumer Banku przez Związek Stowarzyszeń Rada Reklamy, w którym jesteśmy pytani o reklamę produktu Santander Bank (czyli, którego z Banków?). Ponadto załączona przez Państwa umowa Klienta jest umową z Santander Bank Polska S.A.

2. Odroczenie spłaty kredytu zwane wakacjami kredytowymi, zarówno w skardze Klienta jak i w piśmie przewodnim Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy nazywane są produktem, podczas gdy to nie jest produkt, ale możliwość z której Klient może skorzystać, ale pod następującymi warunkami:

a. Klient posiadania aktywne zobowiązanie kredytowe w danym Banku;

b. Bank w którym Klient ma takie zobowiązanie udostępni mu taką możliwość na określonych zasadach i warunkach, które spełni Klient z uwagi na sytuację w której się znalazł w związku z negatywnymi skutkami epidemii COVID-19.

3. Możliwość skorzystania z wakacji kredytowych wprowadzonych w związku z epidemią COVID-19 nie była nigdy przedmiotem reklamy Santander Consumer Banku. Żeby Klient wiedział o dostępności takiej opcji na stronie internetowej Banku została zamieszczona stosowna informacja, która zdaniem Banku nie spełnia definicji reklamy. Reklama to informacja połączona z komunikatem perswazyjnym. Zazwyczaj ma na celu skłonienie do nabycia lub korzystania z określonych towarów czy usług. Komunikat zamieszczony w serwisie Internetowym Banku jest pozbawiony elementu perswazyjnego i jest materiałem wyłącznie informacyjnym o czym również świadczy nie umieszczenie go w zakładce z produktami Banku, ale w specjalnym komunikacie w części informacyjnej serwisu.



4. Wspomniany komunikat i wprowadzenie dla Klientów możliwości skorzystania z odroczenia spłaty kredytu (wakacji kredytowych) były i są spójne z działaniami całego sektora bankowego oraz (w zakresie zasad obowiązujących od 08.06.2020 r.) zgodne z Moratorium Związku Banków Polskich. Stosowane nazewnictwo odroczenia oraz komunikacja zostały wewnętrznie zweryfikowane i nie noszą znamion nieuczciwej/nieetycznej reklamy, czy też wprowadzającej w błąd informacji dla Klienta.

5. Ze skargi Klienta wynika, że u podstaw jej złożenia leży założenie, że wakacje kredytowe są opcją powszechną, dostępną w każdym Banku. To założenie jest nieprawdziwe choćby z tego powodu, że dla produktów oferowanych przez Santander Consumer Bank przed marcem 2020 roku, nie było możliwości skorzystania z wakacji kredytowych. Możliwość ta została udostępniona Klientom przez nasz Bank w ramach działań pomocowych związanych z epidemią COVID-19 pod koniec marca 2020 roku.

Biorąc powyższe elementy pod uwagę jesteśmy przekonani, że otrzymana przez Państwa skarga jest całkowicie bezzasadna i nie powinna być przedmiotem postępowania.” – pisownia oryginalna

3. Zespół Orzekający zważył co następuje:

Zespół Orzekający biorąc pod uwagę fakt, iż postanowienia umów kredytowych nie wypełniają definicji reklamy, stwierdził, że skarżony przekaz nie podlega ocenie przez Komisję Etyki Reklamy.

W związku z powyższym, na podstawie pkt. 43 ust. 1) lit a) Regulaminu rozpatrywania skarg Zespół Orzekający orzekł jak w pkt. 1 uchwały.

Zgodnie z pkt. 51. Regulaminu Rozpatrywania Skarg, Strony mogą odwoływać się od uchwały Zespołu Orzekającego w terminie dziesięciu dni od doręczenia uchwały. Podstawę odwołania mogą stanowić wyłącznie nowe fakty i dowody, nieznanne zainteresowanej stronie w dacie podjęcia przez Zespół Orzekający uchwały, o której mowa w pkt. 43.