



**Uchwała Nr ZO/011/22u
z dnia 23 lutego 2022 r.
Zespołu Orzekającego
w sprawie o sygn.:
KER/224/21**

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

- **Elżbieta Kondzioła - Przewodnicząca;**
- **Joanna Łodygowska - członkini;**
- **Maciej Lissowski – członek;**

na posiedzeniu w dniu 23 lutego 2022 r., po rozpatrzeniu skargi o sygnaturze akt KER/224/21, złożonej na podstawie pkt. 12 Regulaminu Rozpatrywania Skarg, przez konsumenta (bliższe dane w aktach sprawy) (dalej „**Skarżący**”), przeciwko Kruk S.A. z siedzibą we Wrocławiu (dalej „**Skarżony**”), w sprawie dotyczącej reklamy usługi polegającej na obsłudze długów

postanawia

skargę oddalić.

Uzasadnienie

Zespół orzekający po dokonaniu analizy materiału w przedmiotowej sprawie stwierdził, iż w przedmiotowej reklamie nie doszło do naruszenia standardów wynikających z Kodeksu Etyki Reklamy, w szczególności nie doszło do wykorzystania zaufania potencjalnych konsumentów lub wprowadzenia ich w błąd co do właściwości reklamowanej usługi.

Informacja o oferowanych usługach została w ocenie Zespołu Orzekającego przedstawiona w sposób rzetelny oraz dopuszczalny – zważywszy na specyfikę przekazu reklamowego, w tym jego skrótowość oraz konieczność wzbudzenia pozytywnego odbioru przez potencjalnych konsumentów.

Zespół Orzekający za dopuszczalną uznał praktykę polegającą na tworzeniu pozytywnej asocjacji usługodawcy oraz próbie przyjaznej komunikacji wzbudzającej zaufanie osoby pozostającej w zadłużeniu.



Stanowiska stron oraz dokonane w sprawie ustalenia faktyczne

Według Skarżącego reklama usługi polegającej na wsparciu zarządzaniem posiadanymi długami wiąże się ze wzbudzeniem negatywnych emocji u potencjalnego konsumenta, w tym doprowadzenia go do poczucia zastraszenia oraz braku sprawczości, a także pozostawania cyt. *na straconej pozycji*, również w kontekście ew. postępowań sądowych.

Skarżony odrzucił stawiane mu zarzuty wskazując, iż jako spółce zależy mu na budowaniu pozytywnej relacji z klientem, osobą zadłużoną. W związku z takim podejściem, Skarżony wskazał, iż zdecydował się na prowadzenie strategii pro ugodowej. Jak wskazał w swoim stanowisku, oznacza to cyt. pro klienckie podejście do osoby zadłużonej, które polega na rozłożeniu zadłużenia na raty dopasowane do jej indywidualnych możliwości finansowych. Skarżony wskazał, iż jako pierwszy podmiot zmienił postrzeganie firmy zarządzającej wierzytelnościami z roszczeniowej na otwartą na szczerą rozmowę i ugodę z klientem.

Skarżony ponadto wskazał, iż cyt. stoi na stanowisku, że doszło do błędnej interpretacji przesłania reklamy. Zaprzecza przy tym twierdzeniu, że „reklama ma za zadanie przekonać konsumenta, że jest na straconej pozycji i zniechęcić do dochodzenia swoich praw”, a także że „Reklama ma na celu wywołanie zastraszenia ”sądem”. Jak wskazał w swoim stanowisku, dochodzenie przez wierzyciela roszczenia przed sądem jest postępowaniem prawnie usankcjonowanym. Zwrócić należy uwagę również na art. 353 Kodeksu Cywilnego, zgodnie z którym „Zobowiązanie polega na tym, że wierzyciel może żądać od dłużnika świadczenia, a dłużnik powinien świadczenie spełnić”.

Skarżony ponadto podkreślił, iż w skarżonej Spółce funkcjonuje wewnętrzny Dział Compliance, który dba o zgodność działań podejmowanych przez KRUK S.A. zarówno z przepisami prawa, jak zasadami współżycia społecznego i stanowiskiem zajmowanym przez organy regulujące rynek, jak i o zachowanie wysokich standardów w zakresie dbałości o przestrzeganie praw konsumentów.

Zdania odrębne

Brak