



PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W BYDGOSZCZY
ul. Długa 47, 85-034 Bydgoszcz
tel. (52) 345-56-44, fax (52) 345-56-17
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 29 sierpnia 2016 r.

Znak sprawy: RBG-61-01/16/PD

DECYZJA Nr RBG – 7/2016

- I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na prezentowaniu, w ramach promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty*, w **reklamach** billboardowych, telewizyjnych, internetowych, prasowych, drukowanych (ulotki, plakaty), na ekranach bankomatów i ekranach w oddziałach Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, oferty kredytu konsumenckiego, zgodnie z którą Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie gwarantuje najniższą ratę kredytu konsumenckiego przez cały okres spłaty, **bez jednoczesnego informowania w ww. reklamach**, że rata kredytu konsumenckiego oferowanego przez Alior Bank S. A. z siedzibą w Warszawie może być najniższa dopiero, gdy konsument:

A. przedstawi prawidłowo wypełniony formularz informacyjny potwierdzający warunki wnioskowanego w innym banku kredytu konsumenckiego, wydawany zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki lub w terminie do 15 dni od daty zawarcia umowy o kredyt konsumencki (dotyczy przypadku skorzystania z promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty* przed zawarciem umowy z Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie lub w terminie do 15 dni od jej zawarcia);

lub

B. przedstawi prawidłowo wypełniony formularz informacyjny potwierdzający warunki wnioskowanego w innym banku kredytu konsumenckiego, wydawany zgodnie z ustawą

o kredycie konsumenckim na kwotę netto i okres kredytowania odpowiadający kwocie netto kredytu konsumenckiego pozostającej do spłaty oraz okresowi kredytowania pozostałemu do spłaty na rachunku kredytu konsumenckiego w Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (dotyczy przypadku skorzystania z promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty* po 15 dniach od zawarcia przez konsumenta umowy z Alior Bank S.A.),

a dodatkowo

C. przedstawi podpisaną umowę kredytową z innym bankiem na warunkach zgodnych z daną ofertą zawartych w formularzu informacyjnym, przy czym ww. umowa kredytowa nie może być przedstawiona po upływie 14 dni od dnia jej podpisania (dotyczy przypadku, w którym w celu zagwarantowania konsumentowi niższej raty kredytu konsumenckiego od proponowanej przez inny bank w formularzu informacyjnym, istnieje konieczność obniżenia RRSO pożyczki do poziomu niższego niż 14,1%),

D. przedstawi podpisaną umowę kredytową z innym bankiem na warunkach zgodnych z daną ofertą zawartą w formularzu informacyjnym, przy czym ww. umowa kredytowa nie może być przedstawiona po upływie 14 dni od dnia jej podpisania (dotyczy przypadku wszystkich wniosków kredytowych złożonych u partnera finansowego),

co, biorąc pod uwagę treść ww. reklam gwarantującą najniższą ratę kredytu konsumenckiego przez cały okres spłaty w stosunku do wszystkich ofert kredytu konsumenckiego w konkurencyjnych bankach, może wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie warunków promocji *Gwarancja najniższej raty* odnoszących się do:

- a) rzeczywistej korzyści wynikającej z ww. promocji, w postaci ograniczenia, że rata kredytu konsumenckiego udzielonego przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie może być przez cały okres spłaty niższa jedynie w stosunku do raty konkretnego kredytu konsumenckiego oferowanego przez inny bank oraz
- b) dostępności tej korzyści, w postaci wymogu, iż oferta innego banku musi być przedstawiona Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie przez samego konsumenta w postaci formularza informacyjnego lub z zawartej z tym innym bankiem umowy,

a tym samym, może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz.U. z 2016r. poz. 3), co w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*;

i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **zobowiązania** złożonego przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie do podjęcia następujących działań, zmierzających do zakończenia wyżej opisanych naruszeń i usunięcia negatywnych skutków tych działań:

1. nie pobierania lub zwrotu (w przypadku wygaśnięcia już stosunku prawnego) przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie od konsumentów, którzy zawarli umowy pożyczki/kredytu w ramach promocji „Gwarancja najniższej raty” w okresie od 1 kwietnia 2015r. do 30 września 2015r. odsetek od pożyczek/kredytów za ostatnie 12 miesięcy obowiązywania umowy, przy czym:

1) od konsumentów, którzy zawarli z Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie umowy na okres krótszy niż 12 miesięcy, nie będą pobierane lub zostaną im zwrócone

(w przypadku wygaśnięcia już stosunku prawnego) odsetki za cały okres, na który została zawarta umowa;

2) od konsumentów, którzy spłacili pożyczkę/kredyt przed terminem lub których okres pozostały do zakończenia umowy jest krótszy niż 12 miesięcy licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie będą pobierane lub zostaną im zwrócone (w przypadku wygaśnięcia już stosunku prawnego) odsetki za ostatnie 12 miesięcy obowiązywania umowy, z wyjątkiem konsumentów, którzy zawarli z Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie umowy na okres krótszy niż 12 miesięcy lub też jeśli z powodu wcześniejszej spłaty kredytu przez konsumenta okres ten uległ skróceniu poniżej 12 miesięcy. W tym wypadku stosuje się zasadę wyrażoną w pkt 1).

3) konsumenci, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie mają już aktywnej umowy pożyczki/kredytu zostaną powiadomieni pisemnie lub telefonicznie o możliwości zwrotu odsetek wg. zasad wskazanych wyżej, a zwrot odsetek nastąpi na numer rachunku podany przez konsumenta na infolinii lub w piśmie/oświadczeniu przesłanym do Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie.

2. wystosowania przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie do konsumentów, którzy skorzystali z promocji „Gwarancja najniższej raty” w okresie od 1 kwietnia 2015r. do 30 września 2015r., w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, listem poleconym, pisma o następującej treści:

*Szanowna Pani/Szanowny Panie,
dziękujemy za skorzystanie z oferty pożyczki gotówkowej w ramach promocji „Gwarancja najniższej raty”. Wyjaśniamy, że w reklamach rozpowszechnianych w ramach kampanii promocji „Gwarancja najniższej raty” Bank nie informował szczegółowo o warunkach skorzystania z promocji, co mogło spowodować, że mogła/mógł Pani/Pan zostać wprowadzony/a w błąd w zakresie warunków promocji „Gwarancja najniższej raty”.*

Wariant dla klientów, którzy mają jeszcze aktywną umowę pożyczki/kredytu

W związku z powyższym uprzejmie informujemy, że w ramach zadośćuczynienia Bank oferuje Pani/Panu zwolnienie z odsetek za ostatnie 12/..... (lub mniejszą ilość miesięcy, zgodnie z zasadami opisanymi wyżej) miesięcy obowiązywania umowy pożyczki/kredytu, przy czym do skorzystania przez Panią/Pana z tego zwolnienia konieczne będzie podpisanie bezpłatnego aneksu do umowy. W celu podpisania aneksu zapraszamy Panią/Pana do najbliższego oddziału Banku. Uprzejmie informujemy, że na skorzystanie z ww. propozycji Banku ma Pani/Pan dwa miesiące od daty otrzymania niniejszego pisma.

Wariant dla klientów, którzy nie mają już aktywnej umowy pożyczki/kredytu

W związku z powyższym uprzejmie informujemy, że w ramach zadośćuczynienia Bank oferuje Pani/Panu zwrot odsetek za ostatnie 12/..... lub mniejszą ilość miesięcy, zgodnie z zasadami opisanymi wyżej) miesięcy obowiązywania umowy pożyczki/kredytu, przy czym do skorzystania przez Panią/Pana z tego zwrotu konieczny będzie Pani/Pana kontakt z infolinią Banku (pod numerem telefonu) lub wysłanie do Banku pisma w celu podania numeru rachunku bankowego do zwrotu odsetek. Uprzejmie informujemy, że na skorzystanie z ww. propozycji Banku ma Pani/Pan dwa miesiące od daty otrzymania niniejszego pisma.

Poniższy fragment dotyczy wszystkich wariantów

Powyzsza propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr wydanej

w dniu 2016 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. , poz. 184 z późn. zm.) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgodnie ze złożonym przez Alior Bank S.A. zobowiązaniem. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.

3. opublikowania oświadczenia o poniższej treści:

a) w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na stronie internetowej Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (w dniu wydania decyzji dostępnej pod adresem: www.aliorbank.pl), w oddzielnym komunikacie w zakładce „Aktualności” oraz odrębnie na stronie dotyczącej pożyczki w ramach promocji „Gwarancja najniższej raty” i utrzymywania go przez okres 3 miesięcy:

Szanowna Pani/Szanowny Panie,

(dotyczy osób, które skorzystały z oferty pożyczki gotówkowej w ramach promocji „Gwarancja najniższej raty” w okresie 1 kwietnia 2015 r. – 30 września 2015 r.)

wyjaśniamy, że w reklamach rozpowszechnianych w ramach kampanii promocji „Gwarancja najniższej raty” Bank nie informował szczegółowo o warunkach skorzystania z promocji, co mogło spowodować wprowadzenie klientów w błąd w zakresie warunków promocji „Gwarancja najniższej raty”.

W związku z powyższym Bank oferuje klientom, którzy skorzystali z oferty pożyczki gotówkowej w ramach promocji „Gwarancja najniższej raty” w okresie 1 kwietnia 2015 r. – 30 września 2015 r. zwolnienie lub zwrot odsetek za ostatnie 12 miesięcy obowiązywania umowy pożyczki/kredytu, przy czym do skorzystania przez klientów z tego zwolnienia konieczne będzie podpisanie bezpłatnego aneksu do umowy, kontakt z infolinią Banku lub wysłanie do banku pisma potwierdzającego chęć skorzystania ze zwrotu.

W najbliższym czasie do ww. klientów zostaną wysłane pisma informujące o możliwości skorzystania z powyższej propozycji Banku.

Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr wydanej 2016 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. , poz. 184 z późn. zm.) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgodnie ze złożonym przez Alior Bank S.A. zobowiązaniem. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.

b) w terminie do trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w Programie Pierwszym Telewizji Polskiej (TVP 1) w ten sposób, że:

- publikacja będzie miała formę co najmniej piętnastosekundowego filmu,
- oświadczenie zostanie przeczytane przez lektora oraz wyświetlone na ekranie,
- film będzie wyświetlony 3 razy, raz w ciągu dnia, przez 3 dni z rzędu,
- wyświetlenie każdego z filmów nastąpi w ramach bloku reklamowego emitowanego między 17.30 a 19.30:

W związku z realizacją zobowiązań objętych treścią decyzji administracyjnej nr wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów..... 2016 r. Alior Bank S.A. informuje, że w reklamach w ramach kampanii „Gwarancja najniższej raty”

(rozpowszechnianych w okresie od 1 kwietnia do 7 września 2015 r.) Bank nie informował o szczegółowych warunkach skorzystania z promocji, co mogło wprowadzić klientów w błąd w zakresie warunków promocji „Gwarancja najniższej raty”.

nakłada się na Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminach wskazanych wyżej liczonych od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

- II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek przedłożenia Prezesowi UOKiK - w terminie do 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, w szczególności:

1. wskazania liczby podpisanych z konsumentami aneksów do umów pożyczki/kredytu oraz jaka jest łączna wartość odsetek, z których zapłaty zwolnieni zostali konsumenci z aktywnymi umowami pożyczki/kredytu;
2. wskazania liczby konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie mieli już aktywnej umowy pożyczki/kredytu i zgłosili się do Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie po zwrocie odsetek wg. zasad wskazanych wyżej oraz wartość odsetek, które zostały im zwrócone ;
3. przedłożenia kopii 15 aneksów do umów pożyczki/kredytu zwartych przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie z konsumentami, w tym:
 - a) 5 aneksów zawartych z konsumentami, którzy zawarli z Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie w czasie trwania promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty* umowy na okres krótszy niż 12 miesięcy lub też jeśli z powodu wcześniejszej spłaty kredytu przez konsumenta okres ten uległ skróceniu poniżej 12 miesięcy,
 - b) 5 aneksów zawartych z konsumentami, którzy spłacili pożyczkę/kredyt zaciągniętą w ramach promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty* przed terminem lub których okres pozostały do zakończenia umowy jest krótszy niż 12 miesięcy licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
 - c) 5 aneksów zawartych z konsumentami, będącymi w innej niż wymienione w pkt a) i b) sytuacji;
4. przedłożenia kopii 15 wystosowanych przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie do konsumentów, listem poleconym, pism, o treści wskazanej w pkt 2 zobowiązania wraz z dowodami nadania tych pism;
5. przedłożenia wydruku zrzutu ekranu ze strony internetowej przedsiębiorcy prezentującego opublikowane na stronie internetowej przedsiębiorcy oświadczenie o treści wskazanej w pkt 3 a) zobowiązania wraz ze wskazaniem daty wykonania zrzutu ekranu;
6. poinformowania Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o dacie planowanego opublikowania w Programie Pierwszym Telewizji Polskiej (TVP 1) oświadczenia, o treści wskazanej w pkt 3 b) zobowiązania, na 7 dni przed planowanym

- dniem publikacji ze wskazaniem daty i godziny planowanej publikacji;
7. przesłania materiału, który został opublikowany w Programie Pierwszym Telewizji Polskiej (TVP 1) i dokumentów potwierdzających zarezerwowanie i opłacenie czasu antenowego w Programie Pierwszym Telewizji Polskiej (TVP 1).

UZASADNIENIE

W dniu 18 sierpnia 2015r. Postanowieniem Nr RBG-150/2015 – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (**dalej: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu lub organ ochrony konsumentów**) na skutek własnego monitoringu rynku wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy na skutek działań reklamowych podjętych przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, w szczególności dotyczących promocji „Gwarancja najniższej raty” nastąpiło naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz ustalenie czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes UOKiK postanowieniem Nr RBG-2/2016 z dnia 4 stycznia 2016r. – wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (**dalej: Alior Bank, Bank, przedsiębiorca, Spółka**) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w sentencji niniejszej decyzji.

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK pismem z dnia 4 stycznia 2016r. wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 29 stycznia 2016r. Alior Bank złożył zobowiązanie do zaprzestania praktyk opisanych w postanowieniu z dnia 4 stycznia 2016r i usunięcia ich skutków. Zobowiązanie to zostało następnie uzupełnione i uszczegółowione w pismach przedsiębiorcy z dnia 10 marca, 22 marca, 12 kwietnia i 8 lipca 2016r.

Pismem z dnia 9 sierpnia 2016 r. skierowano do Alior Bank zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał/skorzystała z ww. uprawnień.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów Prezes UOKiK ustalił, iż w dniu 1 kwietnia 2015r. Bank wprowadził promocję pod nazwą *Gwarancja najniższej raty* (**dalej także: promocja GNR**).

W ramach promocji obowiązywało pięć regulaminów promocji. Wszystkie pod nazwą *Regulamin Promocji „Gwarancja najniższej raty”* (**dalej: Regulamin GNR**). Poszczególne Regulaminy GNR obowiązywały w różnych terminach:

- od 1 kwietnia 2015r. do 30 kwietnia 2015r.
- od 10 kwietnia 2015r. do 30 kwietnia 2015r.,
- od 1 maja 2015r. do 31 maja 2015r.
- od 1 czerwca 2015r. do 30 czerwca 2015r.
- od 1 lipca 2015r. do 30 września 2015r.

Wszystkie zawierały jednak tożsame zapisy dotyczące wyłączeń z promocji

i wymagań warunkujących skorzystanie z niej.

Promocja polegała na oferowaniu kredytu konsolidacyjnego lub pożyczki gotówkowej dla osób fizycznych w ten sposób, że:

A) **jeśli jakkolwiek inny bank zaoferuje konsumentowi przed zawarciem przez niego umowy o pożyczkę z Bankiem lub do 15 dnia po zawarciu takiej umowy niższą ratę niż Bank**, Spółka zaoferuje mu jeszcze niższą ratę, przy zachowaniu tej samej całkowitej kwoty pożyczki spłacanej w ratach równych oraz tego samego okresu kredytowania,

B) **jeśli nawet po 15 dniach od zawarcia przez konsumenta umowy z Bankiem o pożyczkę konsument przedstawi formularz informacyjny z innego banku na niższą ratę niż w Banku dla pożyczki na taką samą kwotę netto pożyczki aktualnie pozostałej do spłaty oraz na taki sam pozostały okres kredytowania**, Spółka obniży mu ratę pożyczki, z zastrzeżeniem § 3 ust. 5 (§ 2 pkt i. Regulaminu GNR).

Zgodnie zaś z § 3 ust. 5 w przypadku, gdy konsument przedstawi formularz po zawarciu umowy o pożyczkę, obniżenie wysokości raty nastąpi poprzez podpisanie aneksu do umowy pożyczki, przy czym **w okresie od daty podpisania umowy o pożyczkę do daty podpisania aneksu obowiązują warunki ustalone w pierwotnej umowie o pożyczkę**.

Zgodnie z § 3 ust. 6, 7 i 13 Regulaminu GNR promocja dotyczyła tylko pożyczek niezabezpieczonych (z oferty wyłączone są w szczególności zobowiązania takie jak kredyty ratalne, kredyty samochodowe, karty kredytowe, limity w koncie, kredyty i pożyczki zabezpieczone hipoteką). Formularze informacyjne z innego banku pochodzące lub wypełnione przez podmioty prowadzące placówki partnerskie oraz partnerów finansowych podlegały wyłączeniu z możliwości korzystania z promocji. Ponadto, promocja nie dotyczyła wniosków o pożyczkę na kwoty wyższe niż 150 000 PLN, łącznie z kredytowanymi kosztami pożyczki.

Warunki uzyskania pożyczki w ramach promocji *Gwarancja najniższej raty* były następujące:

A. W przypadku chęci skorzystania z promocji przed zawarciem umowy lub w terminie do 15 dni od zawarcia przez konsumenta umowy z Bankiem o pożyczkę:

1. złożenie wniosku kredytowego o pożyczkę,

2. przedstawienie przez konsumenta prawidłowo wypełnionego formularza informacyjnego potwierdzającego warunki wnioskowanej w innym banku pożyczki, wydawanego zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim przy czym, w przypadku, gdy konsument nie przedstawił formularza przed zawarciem umowy o pożyczkę, formularz informacyjny może zostać przedstawiony w Banku w terminie do 15 dni od daty zawarcia umowy o pożyczkę,

3. podjęcie przez Bank pozytywnej decyzji kredytowej, uwzględniającej warunki kredytowe określone w Regulaminie GNR. Decyzja kredytowa nie może zawierać odstępstw kredytowych od obowiązujących w Banku zasad polityki kredytowej.

B. W przypadku chęci skorzystania z promocji po 15 dniach od zawarcia przez konsumenta umowy z Bankiem o pożyczkę:

1. przedstawienie prawidłowo wypełnionego formularza informacyjnego (wydawanego zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim) potwierdzającego warunki wnioskowanej w innym banku pożyczki, na kwotę netto i okres kredytowania odpowiadający kwocie netto pożyczki pozostającej do spłaty oraz okresowi kredytowania pozostałemu do spłaty na rachunku pożyczki w Banku. Konsument jest zobowiązany zasięgnąć

- informacji o aktualnej kwocie netto pożyczki pozostającej do spłaty w placówce Banku,**
2. formularz, o którym mowa w pkt. b powinien zostać przedstawiony nie później niż 5 dni roboczych przed datą płatności następnej raty,
3. brak zaległości w spłacie pożyczki w całym okresie kredytowania,
4. brak wcześniejszych częściowych spłat na rachunku pożyczki.

Dodatkowo na podstawie § 3 ust. 3 Regulaminu GNR do skorzystania z promocji niezbędne jest także spełnienie przez konsumenta łącznie poniższych warunków:

- a. podpisanie przez konsumenta formularza informacyjnego wraz z oświadczeniem o treści: „*Oświadczam, iż umieszczone w niniejszym formularzu dane są zgodne z otrzymaną ofertą w wyżej wymienionym banku*”,
- b. w przypadku, w którym w celu zagwarantowania konsumentowi niższej raty kredytu od proponowanej przez inny bank w formularzu informacyjnym, istnieje konieczność obniżenia RRSO pożyczki do poziomu niższego niż 14,1%, **wymagane jest dodatkowo przedstawienie przez konsumenta podpisanej umowy kredytowej z innym bankiem na warunkach zgodnych z daną ofertą zawartych w formularzu informacyjnym**, przy czym umowa kredytowa nie może być przedstawiona po upływie 14 dni od dnia jej podpisania.

Zgodnie zaś z § 3 ust. 4 Regulaminu GNR w przypadku wszystkich wniosków kredytowych złożonych u partnera finansowego (zgodnie z § 2 pkt e. Regulaminu GNR partner finansowy to podmiot świadczący usługi outsourcingowe, w zakresie pośrednictwa finansowego w dystrybucji produktów Banku, bez prawa wyłączności na rzecz Banku oraz bez prawa zawierania w imieniu Banku warunkowych umów o pożyczkę oraz współpracujący bezpośrednio z dedykowaną Placówką Banku), **dodatkowym warunkiem skorzystania z promocji jest przedstawienie przez konsumenta podpisanej umowy kredytowej z innym bankiem na warunkach zgodnych z daną ofertą zawartych w formularzu informacyjnym**, przy czym umowa kredytowa nie może być przedstawiona po upływie 14 dni od dnia jej podpisania.

Bank w ramach kampanii reklamowych promocji *Gwarancja najniższej raty* wykorzystywał wiele form przekazu tj. bilbordy, telewizję, Internet, prasę, materiały drukowane (ulotki, plakaty), ekrany bankomatów, ekrany w oddziałach Spółki. Zakres przekazywanej informacji o warunkach promocyjnej oferty był zróżnicowany i zależał od użytego nośnika przekazu. Materiały reklamowe miały także różnorodną szatę graficzną zaś hasła reklamowe były podobne i opierały się na słowie *gwarancja*. Jednocześnie w żadnej z reklam publikowanych za pomocą ww. nośników przekazu nie wyjaśniono znaczenia ww. haseł.

1. Reklamy telewizyjne

Bank stosował w ramach wyżej wymienionej promocji dwie reklamy telewizyjne z motywem przewodnim kuli. Jedna reklama trwała 15 sekund, zaś druga 30 sekund. Reklamy emitowane były w okresach 6 lipca – 20 lipca, 27 lipca – 31 sierpnia i 7 września 2015r. (reklama 15-sekundowa) i 22 czerwca – 20 lipca; 27 lipca – 31 sierpnia i 7 września 2015r. (reklama 30-sekundowa z motywem kuli).

Telewizyjny **spot reklamowy trwający 15 sekund** posiadał następujący scenariusz.

W pierwszej sekundzie prezentowany był obraz przedstawiający mężczyznę w garniturze i meloniku zmierzającego w kierunku białych budynków przypominających budynki biurowe. Na pierwszym planie po lewej stronie znajdowała się tablica w kolorze

bordowym, na której umieszczony był napis *Akademia Doskonalenia* oraz logo Banku i napis *Alior Bank*.

W następnej scenie (trwającej od drugiej do dziesiątej sekundy reklamy), odbywającej się już prawdopodobnie we wnętrzu jednego z ww. budynków wspomniany wcześniej mężczyzna w garniturze i meloniku prowadził rozmowę z innym starszym mężczyzną w identycznym garniturze i meloniku. Podczas rozmowy starszy mężczyzna wskazywał wskaźnikiem na dwie półkule. Na wnętrzu jednej z nich (znajdującej się z lewej strony) widniał napis 5%, zaś na drugiej półkuli (po prawej stronie) symbol tarczy, a na niej napis *Gwarancja najniższej raty*.

Screen nr 1



Następnie, dwie półkule łączyły się ze sobą tworząc kulę, na której widniał wyżej wspomniany napis 5% oraz symbol tarczy z napisem *Gwarancja najniższej raty*.

Screen nr 2



Rozmowa dwóch mężczyzn miała następującą treść:

Starszy mężczyzna: *Absolutnie unikalna sprawa. Oprocentowanie pożyczki ustawiamy na 5% a gwarancję najniższej raty na cały okres spłaty.*

Młodszy mężczyzna: *Idealne połączenie.*

Następnie męski głos wypowiadał następującą kwestię.

Dwa warunki najtańszej pożyczki spełnione. Alior Bank. Wyższa kultura bankowości.

Podczas wypowiadania tej kwestii na ekranie prezentowana była następująca plansza (od dziesiątej do trzynastej sekundy reklamy):

Screen nr 3



Od trzynastej do piętnastej sekundy prezentowany był natomiast następujący obraz:

Screen nr 4



Podczas całego spotu reklamowego na dole ekranu przewijała się w pojedynczej linii następująca informacja:

Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania wynosi 17,2%, całkowita kwota kredytu (bez kredytowanych kosztów): 8 330 zł, całkowita kwota do zapłaty: 10 408,47 zł, oprocentowanie nominalne: 5%, całkowity koszt kredytu: 2 078,47 zł (w tym: opłata przygotowawcza: 1 356,05 zł (14%), odsetki 722,42 zł), 34 równych, miesięcznych rat w wysokości 306,13 zł – przykład reprezentatywny. W przypadku pośrednika kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-7,9%. Ostateczne warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa - wg. stanu na 17.06.2015 r.

Telewizyjny **spot reklamowy trwający 30 sekund** posiadał następujący scenariusz.

Od pierwszej do czwartej sekundy prezentowany był obraz przedstawiający mężczyznę w garniturze i meloniku zmierzającego w kierunku białych budynków przypominających budynki biurowe. Na pierwszym planie po lewej stronie znajdowała się tablica w kolorze bordowym, na której umieszczony był napis *Akademia Doskonalenia* oraz logo Banku i napis *Alior Bank*.

Męski głos wypowiadał następującą kwestię:

Mężczyzna w meloniku udał się do Akademii Doskonalenia Alior Banku

W następnej scenie (trwającej **od czwartej do siedemnastej sekundy reklamy**), odbywającej się już prawdopodobnie we wnętrzu jednego z ww. budynków wspomniany wcześniej mężczyzna w garniturze i meloniku spotykał starszego mężczyznę w identycznym garniturze i meloniku i prowadził z nim rozmowę. Podczas rozmowy starszy mężczyzna wskazywał wskaźnikiem na dwie półkule. Na wnętrzu jednej z nich (znajdującej się z lewej strony) widniał napis *5%*, zaś na drugiej półkuli (po prawej stronie) symbol tarczy, a na niej napis *Gwarancja najniższej raty* (patrz wyżej: Screen nr 1). Następnie dwie półkule łączyły się ze sobą tworząc kulę, na której widniał wyżej wspomniany napis *5%* oraz symbol tarczy z napisem *Gwarancja najniższej raty*. (patrz wyżej: Screen nr 2)

Rozmowa dwóch mężczyzn ma następującą treść:

Starszy mężczyzna: *Absolutnie unikalna sprawa. Oprocentowanie pożyczki ustawiamy na 5% a gwarancję najniższej raty na cały okres spłaty.*

Młodszy mężczyzna: *Idealne połączenie. Daje klientowi pewność, że pożyczka najtaniej.*

Następnie starszy mężczyzna chwycił kulę i wprowadzał ją do tuby, która zabierała kulę. Starszy mężczyzna zaś mówił: *No to leć. Klienci czekają.*

W następnej scenie (**od osiemnastej do dwudziestej czwartej sekundy reklamy**) ww. kulę mężczyzna przebywający prawdopodobnie w oddziale Banku chwycił i prezentował ją kobiecie i mężczyźnie – prawdopodobnie klientom Banku.

Męski głos wypowiadał zaś następującą kwestię.

Klienci byli zachwyceni. Nareszcie mogli urządzić się wygodnie i nowocześnie. Gwarancja i oprocentowanie. Dwa dowody, że pożyczasz najtaniej. Alior Bank. Wyższa kultura bankowości.

Podczas wypowiedzania tej kwestii na ekranie prezentowana była plansza (patrz: Screen nr 3, **od dwudziestej piątej do dwudziestej siódmej sekundy reklamy**):

Od dwudziestej siódmej do trzydziestej sekundy reklamy prezentowany był

natomiast Screen nr 4.

Podczas całego spotu reklamowego na dole ekranu przewijała się w pojedynczej linii następująca informacja:

Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania wynosi 17,2% , całkowita kwota kredytu (bez kredytowanych kosztów): 8 330 zł, całkowita kwota do zapłaty: 10 408,47 zł, oprocentowanie nominalne: 5%, całkowity koszt kredytu: 2 078,47 zł (w tym: opłata przygotowawcza: 1 356,05 zł (14%), odsetki 722,42 zł), 34 równych, miesięcznych rat w wysokości 306,13 zł – przykład reprezentatywny. W przypadku pośrednika kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-7,9%. Ostateczne warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa - wg. stanu na 17.06.2015 r.

2. Ekran bankomatów i ekrany LCD w oddziałach Banku

Bank prezentował reklamy na ekranach 191 bankomatów w oddziałach Banku w okresie 16.04-7.09.2015r. Ponadto reklamy promocji *Gwarancja najniższej raty* były prezentowane także na ekranach LCD w oddziałach Banku w okresach 24.06-7.09.2015. (ok. 200 oddziałów) oraz 15.04-7.09.2015r. (ok. 200 oddziałów).

Ekran bankomatów Banku wyglądały następująco:

POŻYCZKA Z GWARANCJĄ

DWA DOWODY, ŻE POŻYCZASZ NAJTANIEJ

5% OPROCENTOWANIE

GWARANCJA NAJNIŻSZEJ RATY

☎ 19 502
www.aliorbank.pl

ALIOR BANK
WYŻSZA KULTURA BANKOWOŚCI

Przykład reprezentatywny: całkowita kwota pożyczki (bez kredytowanych kosztów): 8967 zł, liczba rat: 32, oprocentowanie nominalne: 5%, opłata przygotowawcza: 1582,41 zł, kwota odsetek: 739,42 zł, RRSO: 19,02%, rata: 352,78 zł, całkowity koszt: 2321,83 zł, całkowita kwota do zapłaty: 11 288,83 zł. W przypadku pośrednika kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-7,9%. Ostateczne warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa wg stanu na 3.04.2015 r. Szczegóły oferty w placówkach i na www.aliorbank.pl.

WYPŁATA BEZ KARTY. NACIŚNIJ →

Przykładowy ekran LCD w oddziałach banku wyglądał zaś następująco:



POŻYCZKA Z GWARANCJĄ

**DWA DOWODY,
ŻE POŻYCZASZ
NAJTANIEJ**

**O szczegóły
spytaj bankiera.**

Przykład reprezentatywny: całkowita kwota pożyczki (bez kredytowanych kosztów): 8967 zł, liczba rat: 32, oprocentowanie nominalne: 5%, opłata przygotowawcza: 1582,41 zł, kwota odsetek: 739,42 zł, RRSO: 19,02%, rata: 352,78 zł, całkowity koszt: 2321,83 zł, całkowita kwota do zapłaty: 11 288,83 zł. W przypadku pośrednika kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-7,9%. Ostateczne warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa wg stanu na 3.04.2015 r. Szczegóły oferty w placówkach i na www.aliorbank.pl.

Na ekranach LCD w oddziałach Banku emitowane były także spoty reklamowe o scenariuszu odpowiadającym scenariuszowi reklamy telewizyjnej 15-sekundowej. Na ekranach LCD spoty te nie posiadały jednak warstwy dźwiękowej, która przetransponowana została na tekst wyświetlany u dołu ekranu.

3. Facebook i Twitter

Akcje reklamowe promocji *Gwarancja najniższej raty* prowadzone były także poprzez serwisy społecznościowe Facebook i Twitter. Dаты publikacji postów w serwisie Facebook to: 13.04.2015r.; 5.05.2015r.; 12.06.2015r.; 22.06.2015r.; 22.06.2015r. (6 wariantów); 16.07.2015r. (2 warianty); 24.07.2015r.; 21.08.2015r. (3 warianty), zaś w serwisie Twitter: 15.04.2015r.; 7.05.2015r.; 2.06.2015r.; 4.06.2015r.; 10.06.2015r.; 6.07.2015r. i 13.08.2015r.

Przykładowe posty w serwisie Facebook:



Alior Bank SA
Opublikowane przez Tomasz Przedziecki [?] · 5 maja · 🌐

Biorąc naszą pożyczkę, otrzymujesz oprocentowanie 5% oraz gwarancję najniższej raty przez cały okres spłaty. Dodatkowo, jeśli spłacisz pożyczkę w ciągu 6 miesięcy, zwrócimy Ci wszystkie odsetki.

SPRAWDŹ ➔

Pożyczka 5% dla każdego z gwarancją najniższej raty w Alior Banku.

POZYCZKA-ALIORBANK



Alior Bank SA
Autor: GroupM [?] · 22 czerwca · 🌐

Jak wziąć najtańszą pożyczkę?

Więcej informacji

WEŹ POŻYCZKĘ NR 1 W POLSCE!
Niskie oprocentowanie 5% oraz gwarancja najniższej raty w Alior Banku!

ALIORBANK.PL

Przykładowe posty w serwisie Twitter:



4. Kampanie internetowe

Reklamy internetowe promocji *Gwarancja najniższej raty* były realizowane w Internecie w ramach kampanii nazwanych przez Bank: *Dwa dowody*, *Kula*, *Plac zabaw* w związku z motywami przewodnimi, jakie w nich występowały. Realizowane były także internetowe kampanie przy współudziale partnerów, nazwane: *Dwa dowody* i *Kula*. Ponadto funkcjonował program afiliacyjny i program rekomendacyjny mający na celu reklamowanie promocji GNR. Reklamy internetowe w ww. kampaniach ukazywały się w okresie od 13.04.2015r. do 7.09.2015r.

Przykładowe reklamy internetowe w ramach ww. kampanii wyglądały następująco:

A. kampania *Dwa dowody*

POŻYCZKA NR 1 W POLSCE

DWA DOWODY, ŻE POŻYCZASZ NAJTANIEJ

Oprocentowanie tylko 5% dla każdego, a do tego gwarancja,
że przez cały okres spłaty rata będzie niższa niż w innych bankach.

- środki nawet w 1 dzień
- bez zaświadczeń o dochodach
- zwrot odsetek przy spłacie w 6 mies.

Kliknij w przycisk "Zapytaj o szczegóły" →

Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania wynosi 17,2%, całkowita kwota kredytu (bez kredytowanych kosztów): 8 330 zł, całkowita kwota do zapłaty: 10 408,47 zł, oprocentowanie nominalne: 5%, całkowity koszt kredytu: 2 078,47 zł (w tym: opłata przygotowawcza: 1 356,05 zł (14%), odsetki 722,42 zł), 34 równych, miesięcznych rat w wysokości 306,13 zł - przykład reprezentatywny. Pożyczkę bez zaświadczeń o dochodach, po okazaniu wyciągu z ROR, mogą otrzymać osoby uzyskujące dochody m.in. z umowy o pracę (regularnie wpływy za ostatnie 6 miesięcy) lub emeryturę (za 1 miesiąc). Ostateczne warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa wg stanu na 17.06.2015 r. Alior Bank zwyciężył w kategorii "Najlepszy kredyt gotówkowy" w plebiscycie "Złoty Bankier 2014", organizowanym przez portal finansowy Bankier.pl.

B. Kampania Kula

POŻYCZKA NR 1 W POLSCE

IDEALNE POŁĄCZENIE

NISKIE OPROCENTOWANIE I GWARANCJA NAJNIŻSZEJ RATY

- środki nawet w 1 dzień
- bez zaświadczeń o dochodach
- zwrot odsetek przy spłacie w 6 mies.

Kliknij w przycisk "Zapytaj o szczegóły"

Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania wynosi 17,2%, całkowita kwota kredytu (bez kredytowanych kosztów): 8 330 zł, całkowita kwota do zapłaty: 10 408,47 zł, oprocentowanie nominalne 5%, całkowity koszt kredytu: 2 078,47 zł (w tym: opłata przygotowawcza: 1 356,05 zł (14%), odsetki 722,42 zł), 34 równych, miesięcznych rat w wysokości 306,13 zł - przykład reprezentatywny. Pożyczkę bez zaświadczeń o dochodach, po okazaniu wyciągu z ROR, mogą otrzymać osoby uzyskujące dochody m.in. z umowy o pracę (regularne wypłaty za ostatnie 6 miesięcy) lub emeryturę (za 1 miesiąc). Ostatnie warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa wg stanu na 17.06.2015 r. Alior Bank zwyciężył w kategorii "Najlepszy kredyt gotówkowy" w plebiscycie "Złoty Bankier 2014", organizowanym przez portal finansowy Bankier.pl.

C. Kampania Plac zabaw

ALIOR BANK **POŻYCZKA GOTÓWKOWA**

POŻYCZKA 5% Z GWARANCJĄ NAJNIŻSZEJ RATY

- niskie oprocentowanie 5% dla każdego

SPRAWDŹ >

Program rekomendacyjny zawierał link do następująco wyglądającej strony internetowej:

ALIOR BANK **POŻYCZKA NR1 W POLSCE**

DWA DOWODY, ŻE POŻYCZASZ NAJTANIEJ!

5% OPROCENTOWANIE

środkami nawet w 1 dzień

bez zaświadczeń o dochodach

zwrot odsetek przy spłacie w 6 mies.

OBLICZ SWOJĄ RATĘ!

Kwota pożyczki: 100 zł - 150 000 zł **10 000 zł**

Okres pożyczki: 3 miesiące - 10 lat **4 lata**

Rata pożyczki wyniesie tylko **287,87 zł**

WEŹ POŻYCZKĘ →

Oprocentowanie tylko 5% dla każdego, a do tego gwarancja, że przez cały okres spłaty rata będzie niższa niż w innych bankach!

- 100% ONLINE
- złóż wniosek online
- oddzwonimy - formalności złatwisz przez telefon
- środki przelemy na Twoje konto

Przykład reprezentatywny: całkowita kwota pożyczki (bez kredytowanych kosztów): 8 967 zł, liczba rat: 32, oprocentowanie nominalne: 5%, opłata przygotowawcza: 1 582,41 zł, kwota odsetek: 739,42 zł, RRSO: 19,02%, rata: 352,79 zł, całkowity koszt: 2 318,83 zł, całkowita kwota do zapłaty: 11 286,63 zł. W przypadku pośrednika kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-7,9%. Pożyczkę bez zaświadczeń o dochodach, po okazaniu wyciągu z ROR, mogą otrzymać osoby uzyskujące dochody m.in. z umowy o pracę (regularne wypłaty za ostatnie 6 miesięcy) lub emeryturę (za 1 miesiąc). Ostatnie warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa wg stanu na 15.04.2015 r.

Alior Bank zwyciężył w kategorii "Najlepszy kredyt gotówkowy" w plebiscycie "Złoty Bankier 2014", organizowanym przez portal finansowy Bankier.pl.

Znajdź najbliższy oddział > Regulamin gwarancji zwrotu odsetek Regulamin gwarancji najniższej raty Polityka plików cookies 19 502

5. Komunikacja do klientów

Wiadomości e-mail reklamujące promocję *Gwarancja najniższej raty* w ramach System Bankowości Internetowej Banku były rozsyłane w okresie kwiecień-sierpień 2015r. zaś zwykle e-maile w okresach kwiecień-maj i lipiec 2015r.

Grafiki wykorzystywane w ramach Systemu Bankowości Internetowej Banku wyglądały następująco:

Przykład nr 1

POŻYCZKA NR 1 W POLSCE

DWA DOWODY, ŻE POŻYCZASZ NAJTANIEJ

Oprocentowanie tylko 5% dla każdego, a do tego gwarancja, że przez cały okres spłaty rata będzie niższa niż w innych bankach.

- środki nawet w 1 dzień
- bez zaświadczeń o dochodach
- zwrot odsetek przy spłacie w 6 mies.

Kliknij w przycisk "Zapytaj o szczegóły"

Przykład reprezentatywny: całkowita kwota pożyczki (bez kredytowanych kosztów): 8 967 zł, liczba rat: 32, oprocentowanie nominalne: 5%, opłata przygotowawcza: 1 582,41 zł, kwota odsetek: 739,42 zł, RRSO: 19,02%, rata: 352,78 zł, całkowity koszt: 2 321,83 zł, całkowita kwota do zapłaty: 11 288,83 zł. W przypadku pośrednika kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-7,9%. Pożyczkę bez zaświadczeń o dochodach, po okazaniu wyciągu z ROR, mogą otrzymać osoby uzyskujące dochody m.in. z umowy o pracę (regularne wpływy za ostatnie 6 miesięcy) lub emeryturę (za 1 miesiąc). Ostateczne warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa wg stanu na 3.04.2015 r. Alior Bank zwyciężył w kategorii "Najlepszy kredyt gotówkowy" w plebiscyście "Złoty Bankier 2014", organizowanym przez portal finansowy Bankier.pl.

Przykład nr 2

POŻYCZKA NR 1 W POLSCE

IDEALNE POŁĄCZENIE

NISKIE OPROCENTOWANIE I GWARANCJA NAJNIŻSZEJ RATY

- środki nawet w 1 dzień
- bez zaświadczeń o dochodach
- zwrot odsetek przy spłacie w 6 mies.

Kliknij w przycisk "Zapytaj o szczegóły"

Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania wynosi 17,2%, całkowita kwota kredytu (bez kredytowanych kosztów): 8 330 zł, całkowita kwota do zapłaty: 10 408,47 zł, oprocentowanie nominalne: 5%, całkowity koszt kredytu: 2 078,47 zł (w tym: opłata przygotowawcza: 1 356,05 zł (14%), odsetki 722,42 zł), 34 równych, miesięcznych rat w wysokości 306,13 zł - przykład reprezentatywny. Pożyczkę bez zaświadczeń o dochodach, po okazaniu wyciągu z ROR, mogą otrzymać osoby uzyskujące dochody m.in. z umowy o pracę (regularne wpływy za ostatnie 6 miesięcy) lub emeryturę (za 1 miesiąc). Ostateczne warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa wg stanu na 17.06.2015 r. Alior Bank zwyciężył w kategorii "Najlepszy kredyt gotówkowy" w plebiscyście "Złoty Bankier 2014", organizowanym przez portal finansowy Bankier.pl.

6. Marketing lokalny

Promocja GNR była reklamowana także lokalnie. W tym celu wykorzystywane były: prasa lokalna, ekrany LCD, reklamy outdoorowe i ulotki.

W prasie lokalnej reklamy ukazywały się w następujących miejscowościach i datach publikacji: Orzesze - 1-31.07.2015r., Rydułtowy - 19.06.2015r., Śrem - 19.06.2015r., Gdańsk Osowa - 15.04.2015r., Jarocin - 20.05.2015r., Kłodzko - 29.04.2015r., Leszno - 29.04-13.05.2015r., Rogoźno - 20.04.2015r., Świętochłowice - 3.04; 10.04; 17.04; 24.04.2015r., Zabierzów - 5.05; 25.05.2015r., Zgierz - 20.04; 3.05.2015r., Mysłowice - 6.07.2015r., Ustroń - 31.07.2015r., Zgierz - 20.07; 2.08.2015r., Bolszewo - 29.05.2015r., Bytów/Sierakowice -

29.05.2015r., Czarnków - 15.05.2015r., Kędzierzyn - 19.05; 22.05; 26.05.2015r., Leszno - 28.05-10.06.2015r., Lubartów - 7.05; 21.05.2015r., Prochowice - 25.05.2015r., Sierakowice - 29.05.2015r., Częstochowa - 03.09.2015r., Świętochłowice - 21.08; 27.08.2015r., Warszawa - 2.05-3.06.2015r., Zabierzów - 25.05.2015r., Tomaszów Mazowiecki - 1-30.06.2015r.

Przykład reklamy w prasie lokalnej:



**DWA DOWODY,
ŻE POŻYCZASZ NAJTANIEJ**

- Oprocentowanie pożyczki tylko 5% - dla każdego.
- Gwarantujemy, że przez cały okres spłaty rata pożyczki będzie niższa niż w innych bankach.

Zapraszamy:
Orzesze, ul. Rybnicka 1
☎ 32 494 41 69

ALIOR BANK
Partner

Przykład reprezentatywny: całkowita kwota pożyczki (bez kredytowych kosztów): 8967 zł, liczba rat: 32, oprocentowanie nominalne: 5%, opłata przygotowawcza: 1582,41 zł, kwota odsetek: 739,42 zł, RRSO: 19,02%, rata: 352,78 zł, całkowity koszt: 2321,83 zł, całkowita kwota do zapłaty: 11 288,83 zł. W przypadku pośrednika kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-7,9%. Ostateczne warunki kredytów zależą od wiarygodności kredytowej klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa w g. stanu na 3.04.2015 r. Szczegóły oferty w placówkach i na www.aliorbank.pl

Artykuły prasowe ukazywały się w Dzierżoniowie 28.04.2015r., w Wolsztynie 13.08.2015r. i Bochni w okresie 22.06-07.09.2015.

Ekran LCD reklamujące promocję GNR były natomiast umieszczone w następujących miejscowościach i okresach: Nowy Tomyśl - 1-7.09.2015r., Lubartów - 30.05.2015r., Jawor/Oborniki Śląskie- 18.05-7.09.2015r., Knurów - 7.05-4.09.2015r., Turek - 1.06-7.09.2015r., Luboń - 5.08-7.09.2015r.

Przykład lokalnego ekranu LCD

**DWA DOWODY,
ŻE POŻYCZASZ NAJTANIEJ**



Oborniki Śląskie
ul. Orkana 1
☎ 71 387 36 10



Partner

Przykład reprezentatywny: całkowita kwota pożyczki (bez kredytowanych kosztów): 8967 zł, liczba rat: 32, oprocentowanie nominalne: 5%, opłata przygotowawcza: 1582,41 zł, kwota odsetek: 739,42 zł, RRSO: 19,02%, rata: 352,78 zł, całkowity koszt: 2321,83 zł, całkowita kwota do zapłaty: 11 288,83 zł. W przypadku pośrednika kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-7,9%. Ostateczne warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa wg stanu na 3.04.2015 r. Szczegóły oferty w placówkach i na www.aliorbank.pl.

Lokalne reklamy outdoorowe promocji GNR były publikowane w następujących miejscowościach i okresach: Dynów - 16.05-7.09.2015r., Jarocin - 20.05-7.09.2015r., Leżajsk - 7.05-7.09.2015r., Lubaczów - 29.04-7.09.2015r., Łapy - 7.09.2015r., Biłgoraj - 06-7.09.2015r., Jelcz/Laskowice - 25.05-7.09.2015r., Lwówek - 6.05-7.09.2015r., Oborniki - 1.06-7.09.2015r., Tomaszów Lubelski - 3.06-7.09.2015r., Turek - 10.06-7.09.2015r., Ustrzyki - 19.05-30.06.2015r., Wodzisław - 01.06-30.06.2015r., Zgierz - 24-28.08.2015r.

Przykład lokalnej reklamy outdoorowej

**DWA DOWODY,
ŻE POŻYCZASZ
NAJTANIEJ**



Jarocin
ul. Paderewskiego 3A
☎ 62 747 83 84



Partner

Przykład reprezentatywny: całkowita kwota pożyczki (bez kredytowanych kosztów): 8967 zł, liczba rat: 32, oprocentowanie nominalne: 5%, opłata przygotowawcza: 1582,41 zł, kwota odsetek: 739,42 zł, RRSO: 19,02%, rata: 352,78 zł, całkowity koszt: 2321,83 zł, całkowita kwota do zapłaty: 11 288,83 zł. W przypadku pośrednika kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-7,9%. Ostateczne warunki kredytowania zależą od wiarygodności kredytowej Klienta, daty wypłaty pożyczki oraz daty płatności pierwszej raty. Informacja handlowa wg stanu na 3.04.2015 r. Szczegóły oferty w placówkach i na www.aliorbank.pl.

Ulotki reklamowe promocji GNR były dystrybuowane w następujących miejscowościach i okresach: Skarżysko - 14-31.07.2015r. (nakład 10000 szt.), Kędzierzyn -

29-30.08.2015r. (nakład 10000 szt.), Miasteczko Śląskie - 2-7.09.2015r. (nakład 6000 szt.),
 Dębica - 28.04-7.09.2015r.

Przykład lokalnej ulotki reklamowej



7. Materiały Punktów Obsługi Sprzedaży

W Punktach Obsługi Sprzedaży Banku lub w placówkach partnerów Banku używano materiałów reklamowych w postaci plakatów, ulotek i witryn. Były one publikowane bądź dystrybuowane w okresie od 14.04.2015r. do 7.09.2015r. w łącznej liczbie: plakaty – 40650 szt., ulotki – 5740000 szt., witryny – ok.770 szt.

Przykład plakatu



Przykład ulotki

POŻYCZKA Z GWARANCJĄ

DWA DOWODY, ŻE POŻYCZASZ NAJTANIEJ

- Oprocentowanie pożyczki tylko 5% – dla każdego
- Gwarantujemy, że przez cały okres spłaty rata pożyczki będzie niższa niż w innych bankach
- Zwrotimy Ci wszystkie odsetki – jeśli spłacisz pożyczkę w ciągu 6 miesięcy
- Możesz zamienić kilka drogiej kredytów na jeden tani

ALIOR BANK
Partner

Przykład reprezentacyjny: całkowita kwota pożyczki (bez kredytowanych kosztów) 8000 zł, liczba rat: 33, oprocentowanie nominalne: 5%, opłata przygotowawcza: 1180,83 zł, kwota odsetek: 739,42 zł, RRSKO: 19,20%, rata: 332,78 zł, całkowity koszt: 2321,83 zł, całkowita kwota do zapłaty: 11 321,83 zł. W przypadku podmiotu kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-720%. Chociaż na warunki kredytowania składają się indywidualności kredytowej Klienta, ciąg wypłat pożyczki oraz daty płatności parowozu najp. Informacja barlowa wg stanu na 3.04.2015 o szczegóły oferty w placówkach i na www.aliorbank.pl.

Przykład witryny

POŻYCZKA Z GWARANCJĄ

DWA DOWODY, ŻE POŻYCZASZ NAJTANIEJ

www.aliorbank.pl ☎ 19 502

Przykład reprezentacyjny: całkowita kwota pożyczki (bez kredytowanych kosztów) 8000 zł, liczba rat: 33, oprocentowanie nominalne: 5%, opłata przygotowawcza: 1180,83 zł, kwota odsetek: 739,42 zł, RRSKO: 19,20%, rata: 332,78 zł, całkowity koszt: 2321,83 zł, całkowita kwota do zapłaty: 11 321,83 zł. W przypadku podmiotu kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-720%. Chociaż na warunki kredytowania składają się indywidualności kredytowej Klienta, ciąg wypłat pożyczki oraz daty płatności parowozu najp. Informacja barlowa wg stanu na 3.04.2015 o szczegóły oferty w placówkach i na www.aliorbank.pl.

8. Prasa Ogólnopolska

W prasie ogólnopolskiej reklamy promocji GNR publikowane były w dniach: 6.05.2015r., 11.05.2015r., 22.04.2015r., 27.04.2015r., 24.04.2015r., 24.04.2015r.

Przykład reklamy w prasie ogólnopolskiej

POŻYCZKA Z GWARANCJĄ

DWA DOWODY, ŻE POŻYCZASZ NAJTANIEJ

W Alior Banku połączyliśmy najlepsze cechy pożyczki w jednej ofercie, abyś miał pewność, że pożyczasz najtaniej.

- Oprocentowanie pożyczki tylko 5% – dla każdego.
- Gwarantujemy, że przez cały okres spłaty rata pożyczki będzie niższa niż w innych bankach.
- Zwrotimy Ci wszystkie odsetki – jeśli spłacisz pożyczkę w ciągu 6 miesięcy.
- Możesz zamienić kilka drogiej kredytów na jeden tani.

www.aliorbank.pl ☎ 19 502

Przykład reprezentacyjny: całkowita kwota pożyczki (bez kredytowanych kosztów) 8000 zł, liczba rat: 33, oprocentowanie nominalne: 5%, opłata przygotowawcza: 1180,83 zł, kwota odsetek: 739,42 zł, RRSKO: 19,20%, rata: 332,78 zł, całkowity koszt: 2321,83 zł, całkowita kwota do zapłaty: 11 321,83 zł. W przypadku podmiotu kredytowego oprocentowanie w przedziale 5-720%. Chociaż na warunki kredytowania składają się indywidualności kredytowej Klienta, ciąg wypłat pożyczki oraz daty płatności parowozu najp. Informacja barlowa wg stanu na 3.04.2015 o szczegóły oferty w placówkach i na www.aliorbank.pl.

WYBORA KLIENKA BANKOWOŚĆ

W wyżej opisanych reklamach Bank używał następujących haseł odnoszących się do oferowanej gwarancji najniższej raty:

- *Pożyczka z gwarancją,*
- *Dwa dowody że pożyczasz najtaniej,*
- *Gwarancja najniższej raty umieszczona na wizerunku tarczy,*
- *Gwarancja najniższej raty w całym okresie spłaty,*
- *Oprocentowanie tylko 5% dla każdego, oraz gwarancja, że przez cały okres spłaty rata będzie niższa niż w innych bankach,*
- *Oprocentowanie tylko 5% dla każdego, a do tego gwarancja, że przez cały okres spłaty rata będzie niższa niż w innych bankach.*
- *Szukasz najtańszej pożyczki?*
- *Pożyczka 5% z gwarancją najniższej raty,*
- *Niskie oprocentowanie i gwarancja najniższej raty.*
- *Gwarantujemy, że przez cały okres spłaty rata pożyczki będzie niższa niż w innych bankach.*
- *gwarancję najniższej raty na cały okres spłaty.* (spot reklamowy wyświetlany na ekranach LCD w oddziałach Banku),
- *Daje klientowi pewność, że pożyczka najtaniej.* (spot reklamowy wyświetlany na ekranach LCD w oddziałach Banku),
- *Gwarancja i oprocentowanie. Dwa dowody że pożyczasz najtaniej* (spot reklamowy wyświetlany na ekranach LCD w oddziałach Banku).

Ponadto w artykułach prasowych znajdowały się następujące fragmenty odnoszące się do gwarancji najniższej raty:

Alior Banku połączył najlepsze cechy pożyczki w jednej ofercie, abyś miał pewność, że pożyczasz najtaniej. Otrzymasz pożyczkę z oprocentowaniem tylko 5%, a do tego gwarancję najniższej raty przez cały okres spłaty!

W okresie objętym promocją GNR, czyli od 1 kwietnia 2015 r. do 30 września 2015r., (...) konsumentów [tajemnica przedsiębiorcy] zawarło z Bankiem umowę kredytu lub pożyczki na warunkach tej promocji.

Średni okres trwania umowy kredytu lub pożyczki wśród konsumentów, którzy skorzystali z promocji GNR w okresie jej trwania, wynosi (...) miesięcy (maksymalny okres wynosi (...) miesięcy, natomiast minimalny okres wynosi (...) miesiące) [tajemnica przedsiębiorcy].

Średnie oprocentowanie umowy kredytu lub pożyczki wśród konsumentów, którzy skorzystali z promocji GNR w okresie jej trwania, wynosi (...) % [tajemnica przedsiębiorcy].

Średnie koszty kredytu lub pożyczki, w tym prowizje wśród konsumentów, którzy skorzystali z promocji GNR w okresie jej trwania, wyniosły (...) zł [tajemnica przedsiębiorcy].

Wartość pieniężna zwolnienia lub niepobierania odsetek za ostatnie 12 miesięcy trwania umowy wynosi średnio (...) zł dla jednego konsumenta [tajemnica przedsiębiorcy], co przyłączanej liczbie konsumentów, którzy skorzystali z promocji GNR daje łączną sumę w wysokości (...) zł [tajemnica przedsiębiorcy].

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 184, ze zm., **dalej: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów lub okiku**), podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.¹ Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie reklamowania usług finansowych, w więc praktyki dotyczącej konsumentów, którzy chcą skorzystać z tych usług finansowych.

Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogły dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Przedsiębiorca

Przepisy art. 4 pkt 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy *o swobodzie działalności gospodarczej* (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 584, ze zm., **dalej: ustawa o swobodzie działalności gospodarczej**) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 ustawy *o swobodzie działalności gospodarczej* zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Alior Bank jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000305178. Z odpisu z tegoż Rejestru wynika, że przedsiębiorca prowadzi działalność polegającą m.in. na przyjmowaniu wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów oraz udzielaniu kredytów, a zatem jego działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Alior Bank spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do bycia przedsiębiorcą. W konsekwencji jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 okiku, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust.

¹Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

1, 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 naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą.² W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów.³ Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie.⁴

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* praktykę.⁵

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 2 ww. ustawy łącznie, a nadto Prezes UOKiK musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

Wobec powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- A. uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów**
- B. złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę**
- C. uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.**

² D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048;

³ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99;

⁴ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

⁵ M. Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681;

Ad A. Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorców naruszającego zbiorowe interesy konsumentów

Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jego literalnym brzmieniem, że „działanie bezprawne” to zachowanie sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. 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, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa⁶.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle natomiast przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 2 zd. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.; **dalej: pnpru**), za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk.

Przepis art. 5 ust. 1 pnpru stanowi, że za praktykę rynkową uznaje się działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Interpretując zatem pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe. Zgodnie z art. 5 ust. 4 pnpru, przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd poprzez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Zarzucona przedsiębiorcy nieuczciwa praktyka rynkowa podlega również ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z przepisem art. 2 pkt 8 pnpru za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. W przedmiotowej sprawie oferowane przez przedsiębiorcę umowy kredytu konsumenckiego nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami reklam przedsiębiorcy

⁶ por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwejki, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

były różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Działania, w wyniku których konsument zostaje wprowadzony w błąd, mogą dotyczyć w szczególności praw konsumenta, w szczególności ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej (art. 5 ust. 3 pkt 5 pnpru).

W ocenie Prezesa UOKiK, działanie przedsiębiorcy polegające na prezentowaniu w ramach promocji *Gwarancja najniższej raty*, w reklamach bilbordowych, telewizyjnych, internetowych, prasowych, drukowanych (ulotki, plakaty), na ekranach bankomatów i ekranach w oddziałach Banku, oferty pożyczki, zgodnie z którą pożyczkodawca gwarantuje najniższą ratę spłaty pożyczki, **bez jednoczesnego informowania, że** rata spłaty pożyczki w Alior Bank S. A. z siedzibą w Warszawie może być najniższa dopiero, gdy konsument:

A. przedstawi prawidłowo wypełniony formularz informacyjny potwierdzający warunki wnioskowanego w innym banku kredytu konsumenckiego, wydawany zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki lub w terminie do 15 dni od daty zawarcia umowy o kredyt konsumencki (dotyczy przypadku skorzystania z promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty* przed zawarciem umowy lub w terminie do 15 dni od zawarcia przez konsumenta umowy o kredyt konsumencki); lub

B. przedstawi prawidłowo wypełniony formularz informacyjny potwierdzający warunki wnioskowanego w innym banku kredytu konsumenckiego, wydawany zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim na kwotę netto i okres kredytowania odpowiadający kwocie netto kredytu konsumenckiego pozostającej do spłaty oraz okresowi kredytowania pozostałemu do spłaty na rachunku kredytu konsumenckiego w Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (dotyczy przypadku skorzystania z promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty* po 15 dniach od zawarcia przez konsumenta umowy o kredyt konsumencki),

a dodatkowo

C. przedstawi podpisaną umowę kredytową z innym bankiem na warunkach zgodnych z daną ofertą zawartych w formularzu informacyjnym, przy czym umowa kredytowa nie może być przedstawiona po upływie 14 dni od dnia jej podpisania (dotyczy przypadku, w którym w celu zagwarantowania konsumentowi niższej raty kredytu konsumenckiego od proponowanej przez inny bank w formularzu informacyjnym, istnieje konieczność obniżenia RRSO pożyczki do poziomu niższego niż 14,1%),

D. przedstawi podpisaną umowę kredytową z innym bankiem na warunkach zgodnych z daną ofertą zawartą w formularzu informacyjnym, przy czym umowa kredytowa nie może być przedstawiona po upływie 14 dni od dnia jej podpisania (dotyczy przypadku wszystkich wniosków kredytowych złożonych u partnera finansowego),

co, biorąc pod uwagę treść ww. reklam gwarantującą najniższą ratę kredytu konsumenckiego przez cały okres spłaty w stosunku do wszystkich ofert kredytu konsumenckiego w konkurencyjnych bankach, **może wprowadzać konsumentów w błąd** w zakresie warunków promocji *Gwarancja najniższej raty* odnoszących się do:

- a) rzeczywistej korzyści wynikającej z ww. promocji, w postaci ograniczenia, że rata kredytu konsumenckiego udzielonego przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie może być przez cały okres spłaty niższa jedynie w stosunku do raty konkretnego kredytu konsumenckiego oferowanego przez inny bank oraz
- b) dostępności tej korzyści, w postaci wymogu, iż oferta innego banku musi być przedstawiona Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie przez samego konsumenta w postaci formularza informacyjnego lub z zawartej z tym innym bankiem umowy.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, wprowadzenie w błąd polegało na sugerowaniu konsumentom, że rata spłaty pożyczki zaciągniętej w Banku jest najniższa w stosunku do wszystkich ofert kredytu konsumenckiego w konkurencyjnych bankach. Do wprowadzenia konsumentów w błąd mogło zaś dochodzić poprzez emitowanie materiałów reklamowych sugerujących, że zaciągając pożyczkę w Banku konsument będzie spłacał najniższą ratę pożyczki na rynku. Były to głównie hasła o treści: *Gwarancja najniższej raty* umieszczona na wizerunku tarczy; *Gwarancja najniższej raty w całym okresie spłaty*; *Oprocentowanie tylko 5% dla każdego, oraz gwarancja, że przez cały okres spłaty rata będzie niższa niż w innych bankach*; *Oprocentowanie tylko 5% dla każdego, a do tego gwarancja, że przez cały okres spłaty rata będzie niższa niż w innych bankach*; *Szukasz najtańszej pożyczki?*; *Pożyczka 5% z gwarancją najniższej raty*; *Gwarantujemy, że przez cały okres spłaty rata pożyczki będzie niższa niż w innych bankach*;

Ponadto w artykułach prasowych znajdowały się następujące fragmenty odnoszące się do gwarancji najniższej raty:

*Alior Banku połączył najlepsze cechy pożyczki w jednej ofercie, **abyś miał pewność, że pożyczasz najtaniej. Otrzymasz pożyczkę z oprocentowaniem tylko 5%, a do tego gwarancję najniższej raty przez cały okres spłaty!***

Tymczasem rata spłaty pożyczki w momencie jej zaciągnięcia mogła nie być najniższa na rynku, jak to wskazują reklamy, a eksponowana w reklamach gwarancja najniższej raty ukrywała w sobie dodatkowe warunki, jakie musiał spełnić konsument, by jego rata spłaty pożyczki faktycznie stała się najniższa na rynku.

Nawet po spełnieniu przez konsumenta warunków polegających na znalezieniu ofert kredytu konsumenckiego i przedstawieniu formularza informacyjnego z tego banku, lub zawarciu z tym bankiem umowy kredytu, Bank gwarantował konsumentowi tylko ratę niższą od tej przedstawionej przez konsumenta, która nie musiała być najniższa na rynku. Z Regulaminu GNR wynika bowiem jedynie gwarancja raty niższej niż ta, jaką przedstawi Bankowi konsument.

Nawet jeśli konsumentowi udało by się znaleźć najtańszą pożyczkę na rynku, tj. kredyt konsumencki z najniższą ratą to musiał swoje starania ponawiać, w całym okresie trwania umowy z Bankiem, aby rata spłaty była nadal najniższa na dynamicznie zmieniającym się rynku pożyczek w Polsce.

Warunki najniższej raty pożyczki polegały na tym, że konsument musiał poza spełnieniem szeregu pobocznych warunków związanych z samym faktem zaciągnięcia pożyczki w Banku, dodatkowo:

A. przedstawić prawidłowo wypełniony formularz informacyjny potwierdzający warunki wnioskowanego w innym banku kredytu konsumenckiego, wydawany zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki lub w terminie do 15 dni od daty zawarcia umowy o kredyt konsumencki (dotyczy przypadku skorzystania z promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty* przed zawarciem umowy lub w terminie do 15 dni od zawarcia przez konsumenta umowy o kredyt konsumencki);

lub

B. przedstawić prawidłowo wypełniony formularz informacyjny potwierdzający warunki wnioskowanego w innym banku kredytu konsumenckiego, wydawany zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim na kwotę netto i okres kredytowania odpowiadający kwocie netto kredytu konsumenckiego pozostającej do spłaty oraz okresowi kredytowania pozostałemu do spłaty na rachunku kredytu konsumenckiego w Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (dotyczy przypadku skorzystania z promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty* po 15 dniach od zawarcia przez konsumenta umowy o kredyt konsumencki),

a dodatkowo

C. przedstawić podpisaną umowę kredytową z innym bankiem na warunkach zgodnych z daną ofertą zawartych w formularzu informacyjnym, przy czym umowa kredytowa nie może być przedstawiona po upływie 14 dni od dnia jej podpisania (dotyczy przypadku, w którym w celu zagwarantowania konsumentowi niższej raty kredytu konsumenckiego od proponowanej przez inny bank w formularzu informacyjnym, istnieje konieczność obniżenia RRSO pożyczki do poziomu niższego niż 14,1%),

D. przedstawić podpisaną umowę kredytową z innym bankiem na warunkach zgodnych z daną ofertą zawartą w formularzu informacyjnym, przy czym umowa kredytowa nie może być przedstawiona po upływie 14 dni od dnia jej podpisania (dotyczy przypadku wszystkich wniosków kredytowych złożonych u partnera finansowego),

Na uwagę zasługują wyżej wymienione dodatkowe warunki uzyskania kredytu konsumenckiego, tj. **przedstawienie przez konsumenta podpisanej umowy kredytowej z innym bankiem na warunkach zgodnych z daną ofertą zawartych w formularzu informacyjnym**, oraz **przedstawienie przez konsumenta podpisanej umowy kredytowej z innym bankiem na warunkach zgodnych z daną ofertą zawartych w formularzu informacyjnym**, które są szczególnie uciążliwe.

Działania reklamowe Banku sugerowały, że przez cały okres spłaty kredytu konsumenckiego Bank będzie gwarantował (monitorował i zapewniał) aby rata spłaty była najniższa. W rzeczywistości zaś to konsument musi nieustannie sprawdzać, czy na rynku nie wprowadzono tańszego kredytu konsumenckiego i uzyskiwać formularze informacyjne innych banków oraz przedstawiać je Bankowi lub też nawet zawierać umowę z innym bankiem lub jego partnerem. To na konsumenta przerzucono obowiązek prawidłowego wywiązania się z umowy przez Bank.

O tych, w ocenie Prezesa UOKiK, uciążliwych warunkach skorzystania z promocji GNR, które obciążają konsumenta przez cały okres trwania umowy Bank nie informował w swoich reklamach, przekonując jednocześnie konsumentów, że to Spółka gwarantuje najniższą ratę. W rzeczywistości zatem Bank nie gwarantuje najniższej raty przez cały okres spłaty pożyczki, gdyż jego ewentualna obniżka (może do niej nie dojść np. z tego powodu, że konsument spóźni się z przedstawieniem wymaganych dokumentów) uzależniona jest od aktywności pożyczkobiorcy, a nie od realnych korzyści wynikających z oferty prezentowanej przez Alior Bank w ww. reklamach względem konkurencyjnych ofert innych podmiotów udzielających kredytów konsumenckich.

W konsekwencji, działanie Banku mogło spowodować podjęcie przez konsumenta

decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, tj. zainteresowanie się ofertą Banku lub podjęcie działań zmierzających do zawarcia umowy, czy to poprzez wizytę w Punkcie Obsługi Sprzedaży, czy też poprzez zapoznanie się z ofertą na jego stronie internetowej, gdyż został zapewniony, że nie musi już szukać tańszych kredytów konsumenckich. Bank gwarantuje mu bowiem, że udzielony przez niego jest najtańszy. Zgodnie z przekazem reklamowym Spółki, skutkiem dla konsumenta skorzystania z analizowanej propozycji miało być to, że „*ma pewność, że pożyczka najtaniej*”. W materiałach reklamowych Bank nie wspomina w żaden sposób o warunkach skorzystania z najniższej raty spłaty kredytu konsumenckiego w ramach promocji GNR, a przy żadnym z haseł dotyczących gwarancji najniższej raty nie zamieszczono gwiazdki lub innego oznaczenia, które sugerowałyby konsumentom, że jest to niepełna informacja i konsumenci zmuszeni są do poszukiwania jej wyjaśnień. Z kontekstu zamieszczenia w reklamie ww. haseł wynika, że są one jednoznaczne w odbiorze.

Hasła reklamowe promocji mogły wprowadzać odbiorców w błąd w taki sposób, że przeciętny konsument mógł być przekonany, iż zawierając umowę w ramach promocji GNR korzysta z najtańszego kredytu konsumenckiego. W rzeczywistości przekaz okazał się nieprecyzyjny, gdyż rata spłaty kredytu bez podjęcia poszukiwań przez konsumenta mogła nie być najniższa, a nawet mogła być najwyższa na rynku. Bank, *de facto*, nie nałożył na siebie w zapisach regulaminów promocji GNR obowiązku podejmowania działań w celu zidentyfikowania ofert konkurentów z ratą spłaty kredytu niższą niż ta, która Bank oferuje. Polegał bowiem na działaniach konsumentów i ich wiedzy w zakresie porównywania ofert banków w Polsce.

Bank, poprzez promocję GNR, po spełnieniu przez konsumenta wymagań wskazanych w sentencji niniejszej decyzji, oferuje nie najtańszą ratę na rynku, jak to sugerują hasła reklamowe (w szczególności hasło *Gwarancja Najniższej Raty*), a jedynie ratę niższą, niż ta, która przedstawiona zostanie konkretnemu konsumentowi w formularzu informacyjnym lub po zawarciu umowy przez inny bank. Co więcej, nawet w sytuacji obniżenia przez Bank raty spłaty kredytu konsumenckiego poniżej wysokości raty konkurenta, to i tak nie wiadomo, czy oferta innego banku (trzeciego) nie zapewni jeszcze niższej raty spłaty kredytu przy takim samym okresie kredytowania. W takiej bowiem sytuacji hasło reklamowe Banku *Gwarancja Najniższej Raty* i pozostałe odwołujące się do tego przekazu mogą być wprowadzające w błąd.

W ocenie Prezesa UOKiK, jeżeli konsument w sposób prawidłowy – tj. za sprawą czytelnego objaśnienia - zostałby poinformowany o tym, że pożyczka, którą zaciąga w Banku może nie być najtańsza, gdyż Bank mu *de facto* tego nie gwarantuje, to mógłby nie podjąć decyzji dotyczącej umowy, którą podjął w wyniku działania wprowadzającego w błąd, o którym mowa w sentencji decyzji.

W analizowanych w niniejszym postępowaniu reklamach promocji GNR brak informacji, jakie winny się znaleźć, aby przekaz był rzetelny i prawdziwy. Konsumentom nie mieli możliwości zapoznania się z pełną informacją na temat warunków uzyskania korzyści wynikającej z reklam Banku.

We wszystkich wyżej opisanych przypadkach Bank eksponował jedynie *Gwarancję najniższej raty* pomijając inne warunki promocji. Zdaniem Prezesa UOKiK, reklamy muszą odpowiadać prawdzie i nie mogą sugerować konsumentom czegoś innego, niż jest w rzeczywistości.

W niniejszej sytuacji, dobrym obyczajem, który mógł zostać naruszony przez Spółkę

jest prawo konsumenta do uzyskania prawdziwej informacji poprzez prawidłowe i nie wprowadzające w błąd wskazanie warunków promocji odpowiadających treści hasła reklamowego.

Mając na uwadze powyższe, należy stwierdzić, iż stosowanie kwestionowanych postanowień mogło wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd co do rzeczywistych korzyści, jakie dawała promocja GNR, a to z kolei mogło mieć wpływ na podjęte przez niego decyzje. W ocenie Prezesa UOKiK, z uwagi na to, że działanie przedsiębiorcy w sposób istotny mogło wpłynąć na decyzję konsumentów dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjęli, za uprawdopodobniony należy uznać fakt, iż Bank mógł dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 pnpru. co z kolei może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 okiku.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów sformułowała definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 ww. ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę.⁷ Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r.⁸ stwierdził, iż: *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.*

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyki zarzucane przedsiębiorcom mogły zatem dotyczyć wszystkich potencjalnych konsumentów, którzy chcieliby skorzystać z usług pożyczkowych oferowanych przez Spółkę. Stroną tej umowy mogli być zarówno wszyscy aktualni, jak i wszyscy potencjalni konsumenci ubiegający się o pożyczkę. Oznacza to *de facto*, że za uprawdopodobniony należy uznać fakt, że przedmiotowe praktyki mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Na poparcie powyższego należy przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009 r., zgodnie z którym *jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów.*⁹

Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu *przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to „odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny”. Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie*

⁷ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa (...)*, op. cit., s. 962; por. wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt: VI ACa 306/08.

⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003r., sygn. akt: I CKN 504/01.

⁹ Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Ponadto Sąd ten wskazał, że *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*¹⁰. Stanowisko to pozostaje w dalszym ciągu aktualne¹¹.

Ad B. Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym.¹²

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, przedsiębiorcy już w pierwszym piśmie z dnia 29 stycznia 2016r. wyrazili wolę dokonania stosownych zmian, doprecyzowując swoje zobowiązanie w pismach z dnia 10 marca, 22 marca, 12 kwietnia i 8 lipca 2016r., zobowiązując się do:

1. nie pobierania lub zwrotu (w przypadku wygaśnięcia już stosunku prawnego) przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie od konsumentów, którzy skorzystali z promocji „Gwarancja najniższej raty” w okresie od 1 kwietnia 2015r. do 30 września 2015r. odsetek od pożyczek/kredytów za ostatnie 12 miesięcy obowiązywania umowy, przy czym:

1) od konsumentów, którzy zawarli z Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie umowy na okres krótszy niż 12 miesięcy, nie będą pobierane lub zostaną im zwrócone (w przypadku wygaśnięcia już stosunku prawnego) odsetki za cały okres, na który została zawarta umowa;

2) od konsumentów, którzy spłacili pożyczkę/kredyt przed terminem lub których okres pozostały do zakończenia umowy jest krótszy niż 12 miesięcy licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie będą pobierane lub zostaną im zwrócone (w przypadku wygaśnięcia już stosunku prawnego) odsetki za ostatnie 12 miesięcy obowiązywania umowy, z wyjątkiem konsumentów, którzy zawarli z Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie umowy na okres krótszy niż 12 miesięcy lub też jeśli z powodu wcześniejszej spłaty kredytu przez konsumenta okres ten uległ skróceniu poniżej 12 miesięcy. W tym wypadku stosuje się zasadę wyrażoną w pkt 1).

3) konsumenci, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie mają już aktywnej umowy pożyczki/kredytu zostaną powiadomieni pisemnie lub telefonicznie o możliwości zwrotu odsetek wg. zasad wskazanych wyżej, a zwrot odsetek nastąpi na numer rachunku podany przez konsumenta na infolinii lub w piśmie/oświadczeniu przesłanym do Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie.

¹⁰ Wyrok Sądu Najwyższego z 10.09.2008r., sygn. akt: III SK 27/07;

¹¹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 05.09.2013r., sygn. Akt: VI ACa 67/13;

¹² M.Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa (...)*, op.cit., s. 681-682;

2. wystosowania przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie do konsumentów, którzy skorzystali z promocji „Gwarancja najniższej raty” w okresie od 1 kwietnia 2015r. do 30 września 2015r., w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, listem poleconym, pisma o następującej treści:

*Szanowna Pani/Szanowny Panie,
dziękujemy za skorzystanie z oferty pożyczki gotówkowej w ramach promocji „Gwarancja najniższej raty”. Wyjaśniamy, że w reklamach rozpowszechnianych w ramach kampanii promocji „Gwarancja najniższej raty” Bank nie informował szczegółowo o warunkach skorzystania z promocji, co mogło spowodować, że mogła/mógł Pani/Pan zostać wprowadzony/a w błąd w zakresie warunków promocji „Gwarancja najniższej raty”.*

Wariant dla klientów, którzy mają jeszcze aktywną umowę pożyczki/kredytu

W związku z powyższym uprzejmie informujemy, że w ramach zadośćuczynienia Bank oferuje Pani/Panu zwolnienie z odsetek za ostatnie 12/..... (lub mniejszą ilość miesięcy, zgodnie z zasadami opisanymi wyżej) miesięcy obowiązywania umowy pożyczki/kredytu, przy czym do skorzystania przez Panią/Pana z tego zwolnienia konieczne będzie podpisanie bezpłatnego aneksu do umowy. W celu podpisania aneksu zapraszamy Panią/Pana do najbliższego oddziału Banku. Uprzejmie informujemy, że na skorzystanie z ww. propozycji Banku ma Pani/Pan dwa miesiące od daty otrzymania niniejszego pisma.

Wariant dla klientów, którzy nie mają już aktywnej umowy pożyczki/kredytu

W związku z powyższym uprzejmie informujemy, że w ramach zadośćuczynienia Bank oferuje Pani/Panu zwrot odsetek za ostatnie 12/..... lub mniejszą ilość miesięcy, zgodnie z zasadami opisanymi wyżej) miesięcy obowiązywania umowy pożyczki/kredytu, przy czym do skorzystania przez Panią/Pana z tego zwrotu konieczny będzie Pani/Pana kontakt z infolinią Banku (pod numerem telefonu) lub wysłanie do Banku pisma w celu podania numeru rachunku bankowego do zwrotu odsetek. Uprzejmie informujemy, że na skorzystanie z ww. propozycji Banku ma Pani/Pan dwa miesiące od daty otrzymania niniejszego pisma. Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr wydanej w dniu 2016 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. , poz. 184 z późn. zm.) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgodnie ze złożonym przez Alior Bank S.A. zobowiązaniem. Decyzja ta postępowanie prowadzone przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.

3. opublikowania oświadczenia o poniższej treści:

a) w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na stronie internetowej Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (w dniu wydania decyzji dostępnej pod adresem: www.aliorbank.pl), w oddzielnym komunikacie w zakładce „Aktualności” oraz odrębnie na stronie dotyczącej pożyczki w ramach promocji „Gwarancja najniższej raty” i utrzymywania go przez okres 3 miesięcy:

*Szanowna Pani/Szanowny Panie,
(dotyczy osób, które skorzystały z oferty pożyczki gotówkowej w ramach promocji „Gwarancja najniższej raty” w okresie 1 kwietnia 2015 r. – 30 września 2015 r.)
wyjaśniamy, że w reklamach rozpowszechnianych w ramach kampanii promocji „Gwarancja*

najniższej raty” Bank nie informował szczegółowo o warunkach skorzystania z promocji, co mogło spowodować wprowadzenie klientów w błąd w zakresie warunków promocji „Gwarancja najniższej raty”.

W związku z powyższym Bank oferuje klientom, którzy skorzystali z oferty pożyczki gotówkowej w ramach promocji „Gwarancja najniższej raty” w okresie 1 kwietnia 2015 r. – 30 września 2015 r. zwolnienie lub zwrot odsetek za ostatnie 12 miesięcy obowiązywania umowy pożyczki/kredytu, przy czym do skorzystania przez klientów z tego zwolnienia konieczne będzie podpisanie bezpłatnego aneksu do umowy, kontakt z infolinią Banku lub wysłanie do banku pisma potwierdzającego chęć skorzystania ze zwrotu.

W najbliższym czasie do ww. klientów zostaną wysłane pisma informujące o możliwości skorzystania z powyższej propozycji Banku.

Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr wydanej 2016 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. , poz. 184 z późn. zm.) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgodnie ze złożonym przez Alior Bank S.A. zobowiązaniem. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.

b) w terminie do trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w Programie Pierwszym Telewizji Polskiej (TVP 1) w ten sposób, że:

- publikacja będzie miała formę co najmniej piętnastosekundowego filmu,
- oświadczenie zostanie przeczytane przez lektora oraz wyświetlone na ekranie,
- film będzie wyświetlony 3 razy, raz w ciągu dnia, przez 3 dni z rzędu,
- wyświetlenie każdego z filmów nastąpi w ramach bloku reklamowego emitowanego między 17.30 a 19.30:

W związku z realizacją zobowiązań objętych treścią decyzji administracyjnej nr wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów..... 2016 r. Alior Bank S.A. informuje, że w reklamach w ramach kampanii „Gwarancja najniższej raty” (rozpowszechnianych w okresie od 1 kwietnia do 7 września 2015 r.) Bank nie informował o szczegółowych warunkach skorzystania z promocji, co mogło wprowadzić klientów w błąd w zakresie warunków promocji „Gwarancja najniższej raty”.

Wobec powyższego stwierdzić należy, iż przesłanka złożenia przez przedsiębiorcę wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Ad C. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Wobec faktu złożenia przez Spółkę stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przez nią przedstawionym. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa UOKiK praktykami. Praktyka przedsiębiorcy mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do kosztu pożyczki poprzez użycie sformułowania „Gwarancja najniższej raty”. W związku z tym, że konsumenci mogli być przekonani, że

pożyczka, jaką zaciągają w Alior Bank jest najtańsza, czyli m.in. ma najniższe oprocentowanie zobowiązanie winno dotyczyć oprocentowania pożyczki, a ściślej rzecz ujmując winno zmierzać do wyrównania konsumentom strat, jakie wynikały z praktyki przedsiębiorcy tj. nadpłaconych odsetek. Usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje zatem rekompensatę publiczną w postaci zwrotu części bądź całości odsetek od zaciągniętej pożyczki. Stanowi realne przysporzenie na rzecz konsumentów, którzy ponieśli straty w związku z praktyką Alior Bank. Przysporzenie to prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnych korzyści przez tych konsumentów.

Publikacja oświadczeń zarówno na stronie internetowej przedsiębiorcy jak i w telewizji publicznej pozwoli na dotarcie stosownej informacji do szerokiej grupy konsumentów, co zwiększy ich świadomość prawną w zakresie reklam usług finansowych.

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Alior Bank działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego. W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes UOKiK zdecydował się zaakceptować zobowiązanie przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad II. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Spółka powinna zatem **w terminie 5 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji przedłożyć Prezesowi UOKiK informację o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, w szczególności:

1. wskazania liczby podpisanych z konsumentami aneksów do umów pożyczki/kredytu oraz jaka jest łączna wartość odsetek, z których zapłaty zwolnieni zostali konsumenci z aktywnymi umowami pożyczki/kredytu;
2. wskazania liczby konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie mieli już aktywnej umowy pożyczki/kredytu i zgłosili się do Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie po zwrotu odsetek wg. zasad wskazanych wyżej oraz wartość odsetek, które zostały im zwrócone ;
3. przedłożenia kopii 15 aneksów do umów pożyczki/kredytu zwartych przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie z konsumentami, w tym:
 - d) 5 aneksów zawartych z konsumentami, którzy zawarli z Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie w czasie trwania promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty* umowy na okres krótszy niż 12 miesięcy lub też jeśli z powodu wcześniejszej spłaty kredytu przez konsumenta okres ten uległ skróceniu poniżej 12 miesięcy,
 - e) 5 aneksów zawartych z konsumentami, którzy spłacili pożyczkę/kredyt zaciągniętą w ramach promocji kredytu konsumenckiego *Gwarancja najniższej raty* przed terminem lub których okres pozostały do zakończenia umowy jest krótszy niż 12 miesięcy licząc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

- f) 5 aneksów zawartych z konsumentami, będącymi w innej niż wymienione w pkt a) i b) sytuacjach;
4. przedłożenia kopii 15 wystosowanych przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie do konsumentów, listem poleconym, pism, o treści wskazanej w pkt 2 zobowiązania wraz z dowodami nadania tych pism;
5. przedłożenia wydruku zrzutu ekranu ze strony internetowej przedsiębiorcy prezentującego opublikowane na stronie internetowej przedsiębiorcy oświadczenie o treści wskazanej w pkt 3 a) zobowiązania wraz ze wskazaniem daty wykonania zrzutu ekranu;
6. poinformowania Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o dacie planowanego opublikowania w Programie Pierwszym Telewizji Polskiej (TVP 1) oświadczenia, o treści wskazanej w pkt 3 b) zobowiązania, na 7 dni przed planowanym dniem publikacji ze wskazaniem daty i godziny planowanej publikacji
7. przesłania materiału, który został opublikowany w Programie Pierwszym Telewizji Polskiej (TVP 1) i dokumentów potwierdzających zarezerwowanie i opłacenie czasu antenowego w Programie Pierwszym Telewizji Polskiej (TVP 1).

Wyznaczony na złożenie sprawozdania termin do 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, jest terminem odpowiednim, wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Jednocześnie poucza się, że na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. **od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie** do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **za pośrednictwem** Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy w terminie **miesiąca** od dnia jej doręczenia.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów