

**Управление Федеральной антимонопольной службы
по Республике Коми**

Определение

**О ВОЗБУЖДЕНИИ ДЕЛА № 011/05/28-603/2019 ПО ПРИЗНАКАМ НАРУШЕНИЯ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О РЕКЛАМЕ**

04 октября 2019 года
01/7608

№ 03-

г. Сыктывкар

АО «Альфа-Банк»

Каланчевская ул., 27,

г. Москва, 107078

Председатель Комиссии Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Коми (далее – Коми УФАС России) по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, <...>, рассмотрев материалы о распространении реклам с признаками нарушения требований ч. 1 и ч. 3 ст. 18, ч. 1 и ч. 3 ст. 28 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – Закон о рекламе),

УСТАНОВИЛА:

В Коми УФАС России поступило обращение <...> (далее – <...>, заявитель) от 04.09.2019 (вх. № Б-28 от 04.09.2019) о нарушении рекламного законодательства.

В результате рассмотрения материалов обращения установлено

следующее.

Заявитель указывает, что он неоднократно получал и продолжает получать на свой мобильный телефон с абонентским номером <...> нежелательные звонки различных лиц с рекламой кредитных продуктов АО «Альфа-Банк».

В связи с чем, 17.07.2019 в 10 часов 27 минут заявитель позвонил по абонентскому номеру <...>, указанному на сайте АО «Альфа-Банк» <https://alfabank.ru/>, с целью сообщить банку о недопустимом и незаконном поведении партнёров банка. Во время ожидания ответа оператора автоматизированной системой в адрес заявителя была распространена информация, которую <...> расценивает как ненадлежащую рекламу.

К заявлению приложена аудиозапись телефонного разговора следующего содержания:

«Автоответчик:

– Здравствуйте. Пожалуйста, попробуйте сказать по-другому.

<...>:

– С оператором, будьте добры.

Автоответчик:

– Я не смог вас понять.

<...>:

– Оператора.

Автоответчик:

– Выберите, пожалуйста, тему вашего вопроса. Карты – нажмите 1, кредиты – 2, счета и вклады – 3. Хотите спросить про интернет-банкинг, мобильные банковские приложения и смс-уведомления – нажмите 4. Оставить обращение по качеству обслуживания или узнать о рассмотрении вашего обращения – 5. Для повтора меню нажмите решётку.

<...>:

– Один.

Автоответчик:

– Для блокировки карты нажмите 1. Чтобы узнать сумму доступных средств – нажмите 2, дату и сумму платежа – нажмите 3, сумму общей задолженности для полного погашения – нажмите 4, для активации карты нажмите 5. Для оформления кредитной карты «100 дней без процентов» нажмите 6. Если тема вашего вопроса не похожа на то, что я назвал, – нажмите 7. Для повтора

меню нажмите решётку. Ваш звонок переводится на оператора.

К сожалению, все операторы сейчас заняты. Оператор ответит на ваш звонок примерно через 8 минут.

Хотите эффективно управлять личным бюджетом – приглашаем вас посмотреть обучающие семинары по финансовой грамотности на сайте Альфа-Банка. Мы расскажем о том, как делать накопления, грамотно пользоваться кредитами и достигать поставленных целей. Ответим на ваши вопросы и дадим финансовые советы. А если вы хотите прямо сейчас записаться на бесплатный обучающий семинар в отделении Альфа-Банка в вашем городе – дождитесь ответа оператора.

Оператор ответит на ваш звонок примерно через 7 минут.

Посмотреть дату и сумму следующего платежа, график платежей, оплатить кредит можно в интернет-банке «Альфа-Клик». Экономьте время на посещение отделения. Для подключения интернет-банка дождитесь ответа оператора. Услуга бесплатная.

Оператор ответит на ваш звонок примерно через 5 минут.

Теперь внести платёж за кредит стало ещё проще. Подключите интернет-банк «Альфа-Клик» бесплатно и погашайте кредит со своего счета, счета мобильного телефона, а также с карты любого банка, не выходя из дома. Подробности можно уточнить у оператора.

Оператор ответит на ваш звонок примерно через 4 минуты.

Кредитная карта «100 дней без процентов» – это ваши деньги и время, чтобы реализовать себя. Ноль процентов по кредиту на любые покупки в течение целых 100 дней. Кредитный лимит до миллиона рублей. Бесплатный мобильный банк «Альфа-Мобайл» и множество удобных способов погашения задолженности. Оформите заявку на alfabank.ru прямо сейчас или узнайте подробности у оператора.

Оператор ответит на ваш звонок примерно через 2 минуты.

Если вас интересует список операций по счёту, но вы не хотите дожидаться ответа оператора – вы можете воспользоваться любым банкоматом Альфа-Банка, выбрав пункт «выписка по счёту» и узнать список последних 10 операций по счёту.

Оператор ответит на ваш звонок примерно через 1 минуту.

Напоминаем, что заявление на полное досрочное погашение по персональному кредиту принимается не позднее одного дня до даты очередного платежа. Если у вас очередной платёж сегодня, то принять заявление мы не сможем. Просим вас обратиться по данному вопросу

повторно после оплаты очередного платежа.

Оператор:

– Здравствуйте, меня зовут <...>. Какой у вас вопрос?

– Здравствуйте, меня зовут <...>...»

Из аудиозаписи телефонного разговора следует, что во время ожидания ответа оператора заявителю была распространена, в том числе следующая информация:

- «Хотите эффективно управлять личным бюджетом – приглашаем вас посмотреть обучающие семинары по финансовой грамотности на сайте Альфа-Банка. Мы расскажем о том, как делать накопления, грамотно пользоваться кредитами и достигать поставленных целей. Ответим на ваши вопросы и дадим финансовые советы. А если вы хотите прямо сейчас записаться на бесплатный обучающий семинар в отделении Альфа-Банка в вашем городе – дождитесь ответа оператора»;

- «Посмотреть дату и сумму следующего платежа, график платежей, оплатить кредит можно в интернет-банке «Альфа-Клик». Экономьте время на посещение отделения. Для подключения интернет-банка дождитесь ответа оператора. Услуга бесплатная»;

- «Теперь внести платёж за кредит стало ещё проще. Подключите интернет-банк «Альфа-Клик» бесплатно и погашайте кредит со своего счета, счета мобильного телефона, а также с карты любого банка, не выходя из дома. Подробности можно уточнить у оператора»;

- «Кредитная карта «100 дней без процентов» – это ваши деньги и время, чтобы реализовать себя. Ноль процентов по кредиту на любые покупки в течение целых 100 дней. Кредитный лимит до миллиона рублей. Бесплатный мобильный банк «Альфа-Мобайл» и множество удобных способов погашения задолженности. Оформите заявку на alfabank.ru прямо сейчас или узнайте подробности у оператора».

В соответствии с положениями, установленными п. 1 ст. 3 Закона о рекламе, реклама – информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

Вышеуказанная информация содержит все правовые признаки рекламы:

- распространена по сетям электросвязи посредством использования подвижной радиотелефонной связи;

- адресована неопределенному кругу лиц;

- направлена на привлечение внимания к объектам рекламирования: кредиту, кредитной карте «100 дней без процентов», обучающим семинарам по финансовой грамотности, интернет-банку «Альфа-Клик», формирование или поддержание интереса к ним, и их продвижение на рынке.

Таким образом, указанная информация, распространенная по сетям электросвязи с абонентского номера <...>, является рекламой (далее – рассматриваемые рекламы).

Заявитель ссылается на нарушение ч. 1 и ч. 3 ст. 18, ч. 1 и ч. 3 ст. 28 Закона о рекламе.

В силу положений, установленных ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе, распространение рекламы по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, допускается только при условии предварительного согласия абонента или адресата на получение рекламы. При этом реклама признается распространенной без предварительного согласия абонента или адресата, если рекламодатель не докажет, что такое согласие было получено. Рекламодатель обязан немедленно прекратить распространение рекламы в адрес лица, обратившегося к нему с таким требованием.

В соответствии с ч. 3 ст. 18 Закона о рекламе при справочном телефонном обслуживании (как платном, так и бесплатном), в том числе осуществляемом посредством подвижной радиотелефонной связи, реклама может предоставляться только после сообщения справки, запрашиваемой абонентом.

Заявитель указывает, что своего согласия на получение рекламы он не давал. Из представленной заявителем аудиозаписи усматривается, что рассматриваемые рекламы распространены в отсутствие предварительного согласия <...> на получение указанных реклам. Кроме того, рассматриваемые рекламы предоставлены до сообщения справки, запрашиваемой абонентом.

В силу ч. 1 ст. 28 Закона о рекламе реклама банковских, страховых и иных финансовых услуг и финансовой деятельности должна содержать наименование или имя лица, оказывающего эти услуги или осуществляющего данную деятельность (для юридического лица - наименование, для индивидуального предпринимателя - фамилию, имя и (если имеется) отчество).

В Положении Банка России от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» указано, что кредитная карта как электронное средство платежа используется для совершения ее

держателем операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией - эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

Согласно п. 1 ст. 819 ГК РФ по кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за пользование ею, а также предусмотренные кредитным договором иные платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита.

Учитывая изложенное, реклама «Кредитная карта «100 дней без процентов» – это ваши деньги и время, чтобы реализовать себя. Ноль процентов по кредиту на любые покупки в течение целых 100 дней. Кредитный лимит до миллиона рублей. Бесплатный мобильный банк «Альфа-Мобайл» и множество удобных способов погашения задолженности. Оформите заявку на alfabank.ru прямо сейчас или узнайте подробности у оператора» (далее – реклама кредитной карты) является рекламой финансовых услуг.

Согласно п. 1 ст. 54 ГК РФ юридическое лицо имеет свое наименование, содержащее указание на организационно-правовую форму, а в случаях, когда законом предусмотрена возможность создания вида юридического лица, указание только на такой вид. Наименование некоммерческой организации и в предусмотренных законом случаях наименование коммерческой организации должны содержать указание на характер деятельности юридического лица.

Пунктом 4 ст. 54 ГК РФ установлено, что юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, должно иметь фирменное наименование.

В соответствии с пунктами 1 и 2 ст. 1473 ГК РФ юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, выступает в гражданском обороте под своим фирменным наименованием, которое определяется в его учредительных документах и включается в единый государственный реестр юридических лиц при государственной регистрации юридического лица. Фирменное наименование юридического лица должно содержать указание на его организационно-правовую форму и собственно наименование юридического лица, которое не может состоять только из слов, обозначающих род деятельности.

Реклама кредитной карты не содержит наименования лица, оказывающего финансовые услуги.

Согласно ч. 3 ст. 28 Закона о рекламе если реклама услуг, связанных с предоставлением кредита или займа, использованием им и погашением кредита или займа, содержит хотя бы одно условие, влияющее на его стоимость, такая реклама должна содержать все остальные условия,

определяющие полную стоимость кредита (займа), определяемую в соответствии с Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)», для заемщика и влияющие на нее.

Согласно п. 24 Постановления Пленума ВАС РФ от 08.10.2012 № 58 «О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона «О рекламе» в соответствии с частями 1 и 3 статьи 28 Закона о рекламе в рекламе должны быть указаны наименование или имя лица, оказывающего банковские, страховые и иные финансовые услуги, а также условия оказания этих услуг. Наличие в рекламе информации о возможности получения (уточнения) сведений об условиях оказания соответствующих услуг у сотрудников организации, предоставляющей такие услуги, или иных консультантов, обладающих необходимыми сведениями об условиях оказания данных услуг, не освобождает рекламодателя от исполнения обязанности опубликования в рекламном объявлении условий оказания банковских, страховых и иных финансовых услуг, влияющих на их стоимость, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.

В п. 25 Постановления Пленума ВАС РФ от 08.10.2012 № 58 «О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона «О рекламе» указано, что к условиям, влияющим на стоимость кредита, в частности, могут относиться условия о размере процентной ставки, сумме и сроке кредита, платежах и комиссиях по кредитным операциям, а также о дополнительных расходах заемщика, связанных с получением кредита (по страхованию рисков, в том числе жизни, здоровья потенциального заемщика, нотариальному заверению документов, предоставлению обеспечения по кредитному договору, оценке имущества, передаваемого в залог, и др.).

В соответствии с ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» полная стоимость потребительского кредита (займа) определяется как в процентах годовых, так и в денежном выражении и рассчитывается в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

Согласно информации, размещённой на официальном сайте АО «Альфа-Банк» <https://alfabank.ru/>, кредитная карта «100 дней без процентов» выдаётся трёх видов: Classic, Gold и Platinum на следующих условиях. Кредитный лимит составляет: до 500 000 рублей (Classic /Standard), до 700 000 рублей (Gold), до 1 000 000 рублей (Platinum). Стоимость годового обслуживания: от 590 рублей/год (Classic /Standard), от 2 990 рублей (Gold), от 5 490 рублей (Platinum). Ставка кредитования – от 11,99 % годовых. Выдача наличных до 50 000 руб/мес бесплатно. Комиссия за выдачу наличных более 50 000 руб/мес (взимается с суммы разницы): 5,9 %, минимум 500 рублей (Classic /Standard), 4,9 %, минимум 400 рублей (Gold), 3,9 %, минимум 300 рублей (Platinum). Льготный период стартует в момент первой операции (снятие наличности, покупка в супермаркете, интернет-платеж и так далее).

Минимальный ежемесячный взнос установлен в размере 3-10 % от суммы задолженности (но не менее 300 рублей).

В рекламе кредитной карты указан размер процентной ставки в пределах 100 дней (ноль процентов) и максимальная сумма кредита (кредитный лимит). Однако реклама не содержит все остальные условия, определяющие полную стоимость кредита.

Учитывая изложенное, рассматриваемые рекламы распространены с признаками нарушения требований ч. 1 и ч. 3 ст. 18 Закона о рекламе. Кроме того, реклама кредитной карты распространена с признаками нарушения требований ч. 1 и ч. 3 ст. 28 Закона о рекламе.

Согласно ч. 7 ст. 38 Закона о рекламе за нарушение требований, установленных ч. 1 и ч. 3 ст. 18, ч. 1 ст. 28 Закона о рекламе, ответственность несет рекламодатель.

Согласно ч. 6 ст. 38 Закона о рекламе рекламодатель несет ответственность за нарушение требований, установленных ч. 1 и ч. 3 ст. 28 Закона о рекламе.

В соответствии с ч. 8 ст. 38 Закона о рекламе рекламопроизводитель несет ответственность за нарушение требований, указанных в частях 6 и 7 настоящей статьи, в случае, если будет доказано, что нарушение произошло по его вине.

В соответствии с п. 5 ст. 3 Закона о рекламе рекламодатель – изготовитель или продавец товара либо иное определившее объект рекламирования и (или) содержание рекламы лицо.

В силу п. 6 ст. 3 Закона о рекламе рекламопроизводитель – лицо, осуществляющее полностью или частично приведение информации в готовую для распространения в виде рекламы форму.

Согласно п. 7 ст. 3 Закона о рекламе рекламодатель – лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.

На официальном сайте АО «Альфа-Банк» <https://alfabank.ru/> абонентский номер <...> указан в качестве контактного телефона для частных лиц.

В связи с чем, из имеющихся материалов усматривается, что рекламодателем и рекламодателем рассматриваемых реклам является АО «Альфа-Банк», адрес места нахождения: 107078, г. Москва, ул. Каланчевская, 27, ОГРН 1027700067328, ИНН 7728168971, КПП 770801001.

На основании п. 2 ч. 1 ст. 33, частей 1, 2 ст. 36 Закона о рекламе и в соответствии с пунктами 20, 21, 24 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденных Постановлением

Правительства Российской Федерации от 17.08.2006 № 508, п. 3.25 Административного регламента Федеральной антимонопольной службы по исполнению государственной функции по рассмотрению дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденного Приказом ФАС РФ от 23.11.2012 № 711/12,

ОПРЕДЕЛИЛА:

1. Возбудить производство по делу № 011/05/28-603/2019 по признакам нарушения ч. 1 и ч. 3 ст. 18, ч. 1 и ч. 3 ст. 28 Закона о рекламе.

2. Признать лицами, участвующими в деле:

2.1. заявителя – <...>;

2.2. лицо, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, - АО «Альфа-Банк», адрес места нахождения: 107078, г. Москва, ул. Каланчевская, 27, ОГРН 1027700067328, ИНН 7728168971, КПП 770801001.

3. Вызвать для участия в деле:

3.1. заявителя – <...>;

3.2. лицо, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, - АО «Альфа-Банк».

4. Назначить дело № 011/05/28-603/2019 к рассмотрению **на 01.11.2019 на 10 часов 00 минут** по адресу: г. Сыктывкар, ул. Интернациональная, д. 160, корпус А.

5. **АО «Альфа-Банк» в срок до 29.10.2019** представить следующие надлежащим образом заверенные уполномоченным лицом копии документов и письменную информацию:

5.1. Копию устава АО «Альфа-Банк» со всеми изменениями, дополнениями и приложениями на дату настоящего определения.

5.2. О лице, за которым зарегистрирован абонентский номер <...>, с указанием по такому лицу: полного наименования, адреса места нахождения, Ф.И.О. руководителя, номеров тел./факса - для юридического лица; Ф.И.О., адреса места регистрации - для физического лица и приложением подтверждающих документов (копии договора на предоставление услуг связи, иных).

5.3. О рекламодателе, рекламопроизводителе и рекламораспространителе

рассматриваемых реклам (с указанием по каждому такому лицу: полного наименования, адреса места нахождения, Ф.И.О. руководителя, тел./факса – для юридических лиц; Ф.И.О., адреса места регистрации – для физических лиц).

5.4. Поясняющие, кто определил содержание рассматриваемых реклам, их наполнение, кем, когда и каким образом одобрены (утверждены, согласованы) рекламы; в случае, если рекламы не утверждались и не согласовывались, представьте соответствующую поясняющую письменную информацию с указанием причин непринятия мер по согласованию (отдельно по каждой рекламе).

5.5. Письменные пояснения каждого последовательно совершенного действия, направленного на производство и распространение рассматриваемых реклам.

5.6. Копии договоров (соглашений) со всеми изменениями, дополнениями и приложениями на дату вынесения настоящего определения, опосредующих производство и распространение рассматриваемых реклам.

5.7. О периоде распространения рассматриваемых реклам, с указанием дат начала и окончания распространения; если распространение продолжается на дату представления ответа – с указанием соответствующей поясняющей информации и даты начала распространения (отдельно по каждой рекламе).

5.8. Поясняющие, было ли получено АО «Альфа-Банк» предварительное согласие <...> на получение рассматриваемых реклам. Если согласие получено – укажите дату его поступления и приложите соответствующие доказательства. Если такое согласие не получено – представьте соответствующую письменную информацию и укажите, почему рассматриваемые рекламы распространялась без учета требований ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе.

5.9. О территории (укажите субъекты Российской Федерации) распространения рассматриваемых реклам.

5.10. О лице, оказывающем услуги по кредиту, о котором идёт речь в рекламе кредитной карты (с указанием по такому лицу: полного наименования, адреса места нахождения, Ф.И.О. руководителя, номеров тел./факса – для юридического лица; Ф.И.О., адреса места регистрации - для физического лица), с приложением подтверждающих документов (договоров, иных документов).

5.11. Обо всех условиях, влияющих на стоимость кредита, о котором идёт речь в рекламе кредитной карты.

5.12. О причинах распространения рассматриваемых реклам без учета

требований ч. 3 ст. 18 Закона о рекламе.

5.13. О причинах распространения рекламы кредитной карты без учета требований ч. 1 и ч. 3 ст. 28 Закона о рекламе.

5.14. О должностном лице АО «Альфа-Банк», по вине которого произошло нарушение рекламного законодательства (с приложением копий приказа о назначении на должность, должностной инструкции, служебного контракта (договора, соглашения) со всеми дополнениями, изменениями на дату представления документов и указанием сведений о фактическом месте жительства должностного лица).

5.15. Письменные объяснения должностного лица, указанного в пункте 5.14 настоящего определения, поясняющие обстоятельства размещения рассматриваемых реклам в нарушение требований ч. 1 и ч. 3 ст. 18, ч. 1 и ч. 3 ст. 28 Закона о рекламе, в том числе входил ли в должностные обязанности указанного должностного лица контроль за соответствием размещаемых рекламных материалов требованиям рекламного законодательства в период распространения рассматриваемых реклам, со ссылкой на должностную инструкцию.

5.16. Паспортные данные (копию со 2-ой по 7-ую страницы паспорта) должностного лица, указанного в пункте 5.14 настоящего определения, с указанием даты и места рождения, адреса регистрации по месту жительства.

6. <...> явиться лично (с паспортом) и (или) обеспечить явку представителя (с надлежащим образом оформленной доверенностью) для участия в рассмотрении дела, либо сообщить о возможности рассмотрения дела в свое отсутствие **в срок до 30.10.2019**, предварительно по факсу (8212) 21-41-29 или на электронный адрес: tol1@fas.gov.ru и направить такое обращение по почте.

7. **АО «Альфа-Банк»** обеспечить явку представителя (с надлежащим образом оформленной доверенностью) для участия в рассмотрении дела, либо сообщить о возможности рассмотрения дела в отсутствие представителя АО «Альфа-Банк» **в срок до 30.10.2019**, предварительно по факсу (8212) 21-41-29 или на электронный адрес: tol1@fas.gov.ru и направить такое обращение по почте.

Примечание:

При ответе на настоящее определение необходимо соблюдение нумерации

пунктов, по приложениям необходимо указать, к какому пункту определения они прилагаются, с указанием номера пункта.

В случае отсутствия документов и письменной информации по отдельным пунктам настоящего определения, укажите на их отсутствие с пояснением причин отсутствия и указанием источника, где запрашиваемое может быть получено.

Представленное на определение должно быть подписано уполномоченным лицом, прилагаемые копии надлежащим образом заверены, подтверждена их достоверность и полнота.

В соответствии с ч. 6 ст. 19.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях непредставление в Федеральный антимонопольный орган, его территориальный орган сведений (информации), предусмотренных законодательством о рекламе, а равно представление таких сведений (информации) в неполном объеме или в искаженном виде либо представление недостоверных сведений (информации) – влечет наложение административного штрафа.

Председатель комиссии

<...>