

РЕШЕНИЕ

по делу № 28

«07» июля 2011 г.

г. Екатеринбург

Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области по рассмотрению дел о нарушении рекламного законодательства, рассмотрев в рамках «Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе» (далее – «Правил»), утв. Постановлением Правительства РФ от 17.08.2006 № 508, дело № 28 в отношении ОАО «ВУЗ-банк», возбужденное по заявлению А. Б. Глазырина о нарушении рекламного законодательства при распространении рекламных материалов в рамках рекламной кампании «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы» ОАО «ВУЗ-банк» посредством телевидения, полиграфии и наружной рекламы,

УСТАНОВИЛА:

Дело № 28 по признакам нарушения рекламного законодательства в отношении ОАО «ВУЗ-банк» было возбуждено Определением от 06.04.2011 на основании информации, содержащейся в заявлении «...» о распространении недостоверной, по его мнению, рекламы ОАО «ВУЗ-банк».

Определением от 06.04.2011 рассмотрение дела назначено на 10.05.2011 в 10 час. 00 мин., в связи с запросом дополнительных сведений Определением от 10.05.2011 рассмотрение дела № 28 было отложено на 07.07.2011 в 14 час. 00 мин. (исх. № 4860 от 31.05.2011).

При рассмотрении дела установлено:

В своем заявлении (вх. № 01-2189 от 24.02.2011), а также в заседании Комиссии «...» указал, что на территории г. Екатеринбурга на рекламных конструкциях (наружная реклама), на банкоматах ОАО «ВУЗ-банк», а также в офисах данного банка распространялась реклама, в которой было указано: «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы». Увидев такую рекламу «ВУЗ-банка», он обратился в один из его офисов, где у него попросили два документа, удостоверяющих личность, наименование и телефон места работы для проверки службой безопасности банка. Банком было отказано заявителю в выдаче кредита, поскольку он отказался представить сведения о месте работы, в частности номер телефона, по которому банком был бы осуществлен звонок с целью проверки указанных заявителем сведений о месте работы, должности, периода работы (стажа).

Поскольку заявитель недавно устроился на работу, не хотел, чтобы руководство знало о том, что он берет кредит, постольку он отказался называть номер телефона

работодателя, вследствие чего специалист отдела потребительского кредитования не стала заполнять анкету заемщика, пояснив, что без звонка по месту работы (предоставления таких данных) ему будет отказано в выдаче кредита.

Заявителю было отказано в выдаче кредита и в другом офисе банка ОАО «ВУЗ-банк» по той же причине – необходимость проверить службой безопасности указанные заявителем сведения о месте работе, занимаемой должности, периоде работе (стаже).

В доказательство заявителем была представлена аудиозапись его разговора со специалистом по кредитованию физических лиц, записанная на его сотовый телефон. Данная запись была сделана в одном из офисов ОАО «ВУЗ-банк».

По мнению заявителя, рассматриваемая реклама вводит потребителей в заблуждение, поскольку, как указано в рекламе «После беседы» кредит ему выдан не был.

Заявитель считает, что в текст рекламы необходимо внести пояснения, разъясняющие порядок и условия выдачи кредита.

В письменном объяснении, а также в заседании Комиссии ОАО «ВУЗ-банк» нарушение рекламного не признало, указав:

ОАО «ВУЗ-банк» в рамках рекламной кампании «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы» распространяло в период с июля 2010 г. по июнь 2011 г. рекламные материалы посредством телевидения, полиграфии и наружной рекламы.

Печатная рекламная продукция в рамках рекламной кампании «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы» распространялась в виде рекламных листовок, визиток в метро, в офисах банка ОАО «ВУЗ-банк», содержала, в том числе, следующую информацию: «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы. Заполните анкету по телефону! Круглосуточно и бесплатно. Деньги на руки за несколько часов! 1 звонок – консультирование и заполнение анкеты. 1 посещение банка – для получения кредита. Кредиты до 1 млн. рублей. Кредит выдается на срок от 3-месяцев до 10 лет...».

Согласно представленным ОАО «ВУЗ-банк» сведениям, наружная реклама распространялась на территории г. Екатеринбурга на рекламных конструкциях: в июле 2010 г. на 49 поверхностях, в августе 2010 г. на 50 поверхностях, в сентябре 2010 г. на 50 поверхностях, в октябре 2010 г. на 53 поверхностях, в ноябре 2010 г. на 50 поверхностях, в декабре 2010 г. на 13 поверхностях, в феврале 2011 г. на 13 поверхностях, в марте 2011 г. на 47 поверхностях.

Кроме того, реклама ОАО «ВУЗ-банк» распространялась в виде плакатов в метро, в виде наклеек в вагонах метро.

Наружная реклама распространялась в нескольких вариантах и содержала, в том числе, следующую информацию: «Я внимательно вас выслушаю и постараюсь помочь деньгами. Кредит после беседы», «Кредит выдается по усмотрению банка», «Приходите! Обсудим Вашу проблему! Дадим деньги в долг! Выдаем деньги после беседы!».

Рекламные видеоролики ОАО «ВУЗ-банк», распространенные посредством телевидения («4 канал», «ТНТ», «СГТРК»), имели 4 вида:

1. Сюжет построен следующим образом: директор по внутренней связи просит у секретаря кофе: «Анжелочка, кофе». Анжелочка на своем рабочем месте говорит: «Анжелочка, кофе, Анжелочка, документы. Не будет скоро Анжелочки. Улетит она. На море. Директор спрашивает: «И на какие это нетрудовые доходы?». Она отвечает: «Кредит взяла в ВУЗ-банке». Без лишних разговоров». Далее на белом фоне содержится следующая информация: «ВУЗ-банк. Кредиты на доверии. Без справок и поручителей. Верхняя Пышма, Ленина, 34. (343) 378-78-78. ОАО «ВУЗ-банк». Лицензия ЦБ РФ № 1557», которая озвучивается голосом за кадром.

2. Во втором сюжете действие происходит в магазине. Продавец задает вопрос вошедшей в магазин девушке: «Ой, кто ж у нас такой загорелый? Это ж на какие шиши?», на что та отвечает: «А я в банке взяла, даже справку о доходах не спросили. Все на доверии». Продавец опять спрашивает: «Кто ж тебе поверил?». Девушка сказала: «Там даже тебе поверят, в «ВУЗ-банке». Дальше на белом фоне размещена следующая информация: «ВУЗ-банк». Кредит на доверии. Без справок и поручителей. Екатеринбург. (343) 378-78-78. ОАО АКБ «ВУЗ-банк». Кредит выдается по усмотрению банка», которая озвучивается голосом за кадром.

3. «Говорят, ты евроремонт дома сделал», - спрашивает один охранник другого. «Ну, сделал», - отвечает он. «Долго копил?», - опять спрашивает первый охранник. «Кредит взял», - отвечает второй. «Это с нашей-то официальной зарплатой? И сколько дали», - опять спрашивает первый охранник. Второй отвечает: «Нормально дали». Далее на белом фоне содержится следующая информация, озвученная голосом за кадром: «ВУЗ-банк». Кредиты на доверии. Без справок и поручителей. (343) 378-78-78. ОАО «АКБ «ВУЗ-банк». Кредит выдается по усмотрению банка».

4. В четвертом сюжете молодая девушка заходит в шубе в зал парикмахерской. За кадром звучит голос: «Это молодая сотрудница парикмахерской Зина. Молодая, а уже в новой шубе. Откуда деньги, Зина?». Девушки, находящиеся в парикмахерской, в один голос ее спрашивают: «Зин, откуда?». Зина отвечает: «Кредит взяла, и, кстати, без справок. Отработаю. Вот». Далее голос за кадром: «Молодец, Зина. Кредиты на доверии без справок и поручителей. «ВУЗ-банк». 378-78-78».

ОАО «ВУЗ-банк» полагает, что указанные рекламные материалы не содержат нарушения законодательства о рекламе, поскольку, как следует из ч. 7 ст. 5 ФЗ «О рекламе», не допускается реклама, в которой отсутствует часть существенной информации об условиях приобретения товара, если при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы.

Отсюда следует, делает вывод ОАО «ВУЗ-банк», что, во-первых, должна отсутствовать существенная информация (а не любая); во-вторых, должен искажаться смысл информации. Таким образом, отсутствие какой-либо информации само по себе еще не является нарушением законодательства о рекламе.

В данной рекламе, указывает ОАО «ВУЗ-банк», было указано следующее: «Я внимательно вас выслушаю и постараюсь помочь. Кредит после беседы»; «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы. 1 звонок – консультирование и

заполнение анкеты. 1 посещение банка – для получения кредита».

Соответственно, сообщает ОАО «ВУЗ-банк», в данной рекламе предлагается воспользоваться кредитом и указывается на необходимость предварительной консультации (беседы). Для получения кредита требуется оформить и подписать согласие или отказ от предоставления информации в бюро кредитных историй, согласие на обработку персональных данных, кредитный договор, предъявить документы, удостоверяющие личность, проследовать в кассу банка за получением наличных денег и совершить иные формальные процедуры.

То, что в одном из офисов банка ОАО «ВУЗ-банк» у заявителя попросили указать место работы, представитель ОАО «ВУЗ-банк» указала, что такова процедура для заполнения анкеты на выдачу кредита.

Весь алгоритм действий по оформлению и выдаче кредита отражен в инструкции о порядке экспресс-кредитования клиента – физического лица на неотложные нужды в ОАО «ВУЗ-банк», утвержденной Приказом ОАО «ВУЗ-банк» от 29.11.2006 № 446, и которым должны руководствоваться специалисты банка.

В соответствии с п. 1.4 данной инструкцией, при обращении в ОАО «ВУЗ-банк» специалист отдела потребительского кредитования консультирует клиентов об условиях кредитной программы, оформляет кредитную заявку, в соответствии с утвержденной методикой на основании кредитной заявки оценивает кредитоспособность клиента, отвечает за прием и проверку документов, требуемых для рассмотрения вопроса о выдаче экспресс-кредита от клиента.

Кредитная заявка заполняется со слов клиента, затем распечатывается и передается на подпись клиенту.

Кредитная заявка заполняется на основании предъявленных им документов, удостоверяющих личность. Иные документы от клиентов банком не требуются, что и отражает, по мнению ОАО «ВУЗ-банк», суть слогана «на доверии», содержащегося в рекламных материалах ОАО «ВУЗ-банк», а именно: заемщику не нужно представлять справку с места работы о доходах, копию заверенной трудовой книжки и документально подтверждать иные сведения, указанные клиентом при заполнении заявки, например, наличие собственности.

Проверка данных о клиенте заключается в том, что специалист банка согласно п. 2.3 Инструкции о порядке экспресс-кредитования осуществляет обзвон контактных телефонов клиента, которые могут охарактеризовать его. Данные контакты указывает заемщик при заполнении анкеты заемщик.

После ввода информации по разработанной программе специалистом банка заводятся данные в базу, которая автоматически рассчитывает возможность получения кредита клиентом, учитывая такие факторы как размер дохода, наличие иждивенцев и др., что дает возможность специалисту отдела потребительского кредитования принять предварительное решение о возможности выдачи кредита клиенту.

Кредитная заявка автоматически направляется на рассмотрение в отдел по работе с проблемной задолженностью группу по проверке заемщиков, который обеспечивает проверку достоверности сведений, заявленных клиентом в

кредитной заявке, и отсутствие факторов, как препятствующих исполнению клиентом своих обязанностей перед банком по кредитному договору, так и свидетельствующих о возможных недобросовестных действиях.

Второй отдел, который проверяет представленные клиентом сведения, - отдел сопровождения активно-пассивных операций физических лиц. Данным отделом принимается кредитное досье, осуществляется дальнейшее сопровождение кредита.

На основании заключений указанных выше подразделений ОАО «ВУЗ-банк» специалистом отдела потребительского кредитования принимается окончательное решение о возможности кредитования клиента.

О принятом решении сообщается клиенту.

Однако, указывает ОАО «ВУЗ-банк», эти процедуры не являются условиями приобретения кредита, а являются необходимыми действиями для совершения любой сделки, поэтому информация об этих процедурах не относится к существенной и ее отсутствие не искажает смысл всей рекламной информации. Независимо от включения или не включения в данную рекламу слов «кредит после беседы» ее смысл в части соблюдения необходимых процедур не искажается (все равно необходимо предъявить документы, удостоверяющие личность, подписать и совершить прочие формальности).

Таким образом, полагает ОАО «ВУЗ-банк», распространение данной рекламы соответствует законодательству о рекламе.

Рассмотрев представленные материалы, Комиссия приходит к следующим выводам:

Целями ФЗ «О рекламе» являются развитие рынков товаров, работ и услуг на основе соблюдения принципов добросовестной конкуренции, обеспечение в Российской Федерации единства экономического пространства, реализация права потребителей на получение добросовестной и достоверной рекламы, предупреждение нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, а также пресечение фактов ненадлежащей рекламы.

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 (п. 1 ст. 3 ФЗ «О рекламе»).

ОАО «ВУЗ-банк» распространяло рекламные материалы, содержащие утверждения о кредитовании: «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы».

Согласно «Толковому словарю русского языка» под ред. С. И. Ожегова, Н. Ю. Шведовой, «доверие» - уверенность в чьей-н. добросовестности, искренности, в правильности чего-н.

«Беседа» - разговор, обмен мнениями («Толковый словарь русского языка» под ред. С. И. Ожегова, Н. Ю. Шведовой).

«Выдать» - дать, предоставить («Толковый словарь русского языка» под ред. С. И. Ожегова, Н. Ю. Шведовой).

Таким образом, реклама сообщала о предоставлении банком кредита непосредственно после разговора с потребителем, между тем, как следует из заявления А. Б. Глазырина, представленного им разговора со специалистом отдела потребительского кредитования, записанного заявителем на свой сотовый телефон в одном из офисов ОАО «ВУЗ-банка», а также материалов ОАО «ВУЗ-банк», указанные клиентом сведения о месте работы, телефоне работодателя должны быть сообщены специалисту банка, которые в обязательном порядке проверяются службой безопасности банка. Кроме того, без проверки службой безопасности выдача кредита одобрена не будет.

Пунктом 1.4 представленной ОАО «ВУЗ-банк» выписке из Инструкции о порядке экспресс-кредитования клиента – физического лица не неотложные нужды в ОАО «ВУЗ-банк», утв. Приказом ОАО «ВУЗ-банк» от 29.11.2006 № 446, определены подразделения и исполнители, задействованные в процессе выдачи кредита – от заполнения анкеты заемщика до выдачи кредита.

Для принятия решения о выдаче (невыдаче) кредита фактически задействовано несколько отделов банка: отдел потребительского кредитования, отдел по работе с проблемной задолженностью Группа по проверке заемщиков, отдел сопровождения активно-пассивных операций физических лиц, отдел обслуживания частных лиц, центр телефонного обслуживания.

Кредитная заявка автоматически направляется на рассмотрение в отдел по работе с проблемной задолженностью Группа по проверке заемщиков и специалисту отдела потребительского кредитования.

Отделом по работе с проблемной задолженностью группой по проверке заемщиков обеспечивается проверка достоверности сведений, заявленных клиентом в кредитной заявке, и отсутствие факторов, как препятствующих исполнению клиентом своих обязательств перед банком по кредитному договору, так и свидетельствующих о возможности недобросовестных действий клиента при исполнении им своих обязательств перед банком по кредитному договору.

Пунктом 2.2 вышеуказанной инструкции установлено, что кредитные заявки, введенные в базу данных «Заявки на кредит», поступают на рассмотрение в отдел по работе с проблемной задолженностью группу по проверке заемщиков.

Пунктом 2.2.1 данной инструкции регламентировано время рассмотрения кредитной заявки в отделе по работе с проблемной задолженностью группе по проверке заемщиков – 20 минут, а также предусмотрено, что ответственный сотрудник указанного отдела проверяет анкету заемщика на предмет достоверности сведений, заявленных клиентом, и наличия факторов, способных оказать негативное влияние на исполнение клиентом обязательств перед банком.

Ответственный сотрудник вышеуказанного отдела вводит в свое заключение непосредственно в кредитную заявку в базу данных «заявки на кредит».

Выдача экспресс-кредита в случае отрицательного заключения отдела по работе с проблемной задолженностью группы по проверке заемщиков не допускается.

Решение о выдаче (невыдаче) кредита принимается не после беседы с потенциальным заемщиком, а после прохождения процедур контроля (согласования) всеми уполномоченными подразделениями банка.

При этом в рекламе, утверждающей о предоставлении потребителю кредита после разговора, отсутствуют какие-либо сведения о проверочных процедурах подразделений ОАО «ВУЗ-банк», в результате которых решение банка может быть отрицательным.

Содержащее в рекламных материалах ОАО «ВУЗ-банк» утверждение «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы» создает впечатление у потребителей об упрощенной схеме получения кредита, о доступности услуг банка по кредитованию.

Распространенная реклама ОАО «ВУЗ-банк» со слоганом «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы» воспринимается потребителями таким образом, что кредит (денежные средства) могут быть выданы в банке сразу после беседы со специалистом банка, о чем свидетельствует поступившее в Управление заявление А. Б. Глазырина, который при предъявлении ОАО «ВУЗ-банк» двух документов, удостоверяющих личность, не смог получить кредит, поскольку не представил сведения, необходимые для проверки структурными подразделениями банка, осуществления контрольных мероприятий.

Таким образом, кредит ОАО «ВУЗ-банк» выдается не после беседы с потребителем, а после проведения банком проверочных мероприятий относительно достоверности представленных потребителем сведений, его платежеспособности, благонадежности.

Соответственно, в распространенной рекламе отсутствует часть существенной информации об условиях приобретения товара – о том, что заявленная банком в рекламе выдача кредита после беседы осуществляется только при условии дачи положительных заключений структурных подразделений (отделов) банка по итогам проверочных мероприятий.

Согласно ч. 7 ст. 5 ФЗ «О рекламе», не допускается реклама, в которой отсутствует часть существенной информации о рекламируемом товаре, об условиях его приобретения или использования, если при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы.

Ненадлежащая реклама – реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации.

Рекламные материалы, распространенные в рамках рекламной кампании «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы», продолжают распространяться по настоящее время.

В соответствии с ч. 6 ст. 38 ФЗ «О рекламе», ответственность за нарушение требований, установленных ч. 7 ст. 5 ФЗ «О рекламе» несет рекламодатель.

Рекламодатель – изготовитель или продавец товара либо иное определившее объект рекламирования и (или) содержание рекламы лицо (п. 5 ст. 3 ФЗ «О рекламе»).

Рекламодателем распространенной рекламы является ОАО «ВУЗ-банк».

В соответствии с п. 7 ч. 2 ст. 33 ФЗ «О рекламе» Антимонопольный орган вправе применять меры ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях;

За нарушение рекламного законодательства ч. 1 ст. 14.3 КоАП РФ предусмотрена административная ответственность.

Согласно п. 43 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства РФ о рекламе (утвержденных Постановлением Правительства РФ № 508 от 17.08.2006) дата изготовления решения в полном объеме считается датой принятия решения.

В резолютивной части решения Комиссия указывает на необходимость передачи дела должностному лицу Управления для рассмотрения дела об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.3 КоАП РФ.

Согласно п. 1 ч. 1 ст. 28.1.КоАП РФ поводом к возбуждению дела об административном правонарушении является, в том числе, непосредственное обнаружение должностными лицами, уполномоченными составлять протоколы об административных правонарушениях, достаточных данных, указывающих на наличие события административного правонарушения;

На основании изложенного, руководствуясь статьями 33 – 36 ФЗ «О рекламе», в соответствии с п. 37 – 43 «Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе», утв. Постановлением Правительства РФ от 17.08.2006 № 508, Комиссия

РЕШИЛА:

1. Признать рекламную кампанию «Кредит на доверии. Выдаем деньги после беседы» ОАО «ВУЗ-банк», распространенную в период с июля 2010 г. по июль 2011 г. ненадлежащей, нарушающей требования ч. 7 ст. 5 ФЗ «О рекламе», а именно: в рекламных материалах отсутствует часть существенной информации о рекламируемом товаре (кредите) – условия его приобретения (о том, что заявленная банком в рекламе выдача кредита после беседы осуществляется только при условии дачи положительных заключений структурных подразделений (отделов) банка по итогам проверочных мероприятий), при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы.

2. Выдать ОАО «ВУЗ-банк» Предписание о прекращении нарушения рекламного законодательства