

АО «Альфа-банк»

107078, г. Москва, ул.
Каланчёвская, д. 27

mail@alfabank.ru

РЕШЕНИЕ по делу № 076/05/18-87/2022

«13» мая 2022 года
г. Ярославль

Решение изготовлено в полном объеме «27» мая 2022 года.

Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы по Ярославской области по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе в составе:

председатель Комиссии – врио руководителя Управления Гудкевич Е. В.,

члены Комиссии: начальник отдела контроля органов власти и рекламы Конькова Н. А., ведущий специалист-эксперт Артамонов А.О.,

рассмотрев дело № 076/05/18-87/2022, возбужденное по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе по факту получения сообщений с рекламой финансовых услуг АО «Альфа-банк» без наличия на то согласия абонента с признаками нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе,

УСТАНОВИЛА:

11.05.2022 в соответствии с пунктом 37 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 1922 (далее – Правила), в рассмотрении дела № 076/05/18-87/2022 был объявлен перерыв до 09:00 13.05.2022.

13.05.2022 в 09:00 рассмотрение дела № 076/05/18-87/2022 продолжено.

АО «Альфа-банк» (далее также – банк), привлеченное к участию в деле в качестве лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, на рассмотрение дела не явилось, представителей не направило, уведомлено надлежащим образом.

В соответствии с пунктом 31 Правил Комиссией принято решение о рассмотрении дела в отсутствие указанного лица.

В Управление Федеральной антимонопольной службы по Ярославской области поступило обращение физического лица (вх. № 12754 от 14.12.2021) о поступлении 20.07.2021 в 16:24, 23.07.2021 в 16:45, 30.08.2021 в 19:18, 16.11.2021 в 14:48, 26.11.2021 в 11:27, 13.12.2021 в 20:16 на адрес электронной почты <...> с адреса sales@alfabank.ru рекламы финансовых услуг АО «Альфа-банк» по предоставлению кредита (займа) без согласия абонента на ее получение.

Дело возбуждено по признакам нарушения части 1 статьи 18, части 7 статьи 5, части 3 статьи 28 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – ФЗ «О рекламе»).

Рассмотрев материалы дела, Комиссия пришла к следующим выводам.

20.07.2021 в 16:24 на адрес электронной почты заявителя с адреса sales@alfabank.ru пришло сообщение следующего содержания: «100 дней без % — это ещё не всё... 100 дней без %. Кэшбэк до 30%. Бесплатная доставка...».

23.07.2021 в 16:45 на адрес электронной почты заявителя с адреса sales@alfabank.ru пришло сообщение следующего содержания: «Получите до 100 000 руб. только по паспорту... Получите кредитную карту только по паспорту...».

30.08.2021 в 19:18 на адрес электронной почты заявителя с адреса sales@alfabank.ru пришло сообщение следующего содержания: «Переводы и наличные без комиссии... Снимайте наличные с кредитной карты без комиссии и ограничений...».

16.11.2021 в 14:48 на адрес электронной почты заявителя с адреса sales@alfabank.ru пришло сообщение следующего содержания: «100 000 руб. только по паспорту... Дарим год бесплатного обслуживания карты 100 дней без %. Успеете оформить до 31 декабря...».

26.11.2021 в 11:27 на адрес электронной почты заявителя с адреса sales@alfabank.ru пришло сообщение следующего содержания: «Не платите за кредитную карту!.. Дарим год бесплатного обслуживания карты 100 дней без %. Успеете оформить до 31 декабря...».

13.12.2021 в 20:16 на адрес электронной почты заявителя с адреса sales@alfabank.ru пришло сообщение следующего содержания: «Кэшбэк до 100%... Получи кредитную карту с лимитом до 150 000 руб. только по паспорту...».

Поступление указанных сообщений подтверждается скриншотами, представленными заявителем. АО «Альфа-банк» направление сообщений не отрицает.

Согласно пункту 1 части 1 статьи 3 ФЗ «О рекламе» реклама – информация, распространяемая любым способом, в любой форме и использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование и поддержание интереса к нему, и его продвижение на рынке.

Пункт 2 той же статьи определяет объект рекламирования как товар, средства индивидуализации юридического лица и (или) товара, изготовитель или продавец товара, результаты интеллектуальной деятельности либо мероприятие (в том числе спортивное соревнование, концерт, конкурс, фестиваль, основанные на риске игры, пари), на привлечение внимания к которым направлена реклама.

Рассматриваемая информация обладает всеми вышеперечисленными признаками рекламы и, следовательно, является рекламой. Объектом рекламирования являются финансовые услуги АО «Альфа-банк» по предоставлению кредита (займа).

В соответствии с частью 1 статьи 18 ФЗ «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.

Как следует из обращения, рассматриваемая реклама поступила на адрес электронной почты заявителя без его на то согласия.

АО «Альфа-банк» в письменных пояснениях, направленных в адрес Ярославского УФАС России» (вх. № 2225 от 10.03.2022; вх. № 3651 от 04.04.2022), указало, что 11.05.2021 владелец адреса электронной почты <...> оформил на сайте банка <https://alfabank.ru> заявку на предоставление кредитной карты АО «Альфа-банк» посредством заполнения интернет-анкеты.

Как отмечает АО «Альфа-банк», при оформлении заявки заявитель заполнил первый экран интернет-анкеты, после чего нажал на кнопку «Продолжить», чем выразил согласие на обработку персональных данных, применяемое при направлении заявлений в электронном виде в сети «Интернет» на сайте АО «Альфа-банк» или посредством услуги «Альфа-Мобайл» в целях получения услуг банка (далее – согласие на обработку персональных данных, согласие).

Таким образом, по мнению АО «Альфа-банк», согласие на получение рекламы было надлежащим.

По мнению Комиссии, доводы АО «Альфа-банк» о надлежащем согласии несостоятельны по следующим основаниям.

Содержание согласия на обработку персональных данных размещено на официальном сайте АО «Альфа-банк» <https://alfabank.ru>, а также представлено банком в материалы дела. В соответствии с согласием целью обработки персональных данных является, в частности, «продвижение продуктов и услуг банка и/или третьих лиц, в том числе передача информационных и рекламных сообщений об услугах банка и/или третьих лиц путем осуществления прямых контактов с помощью средств связи и иным способом. Заявитель выражает согласие на получение рекламы, предоставление ему информации и предложения продуктов банка и/или третьих лиц путем направления на адреса электронной почты, телефонных обращений, SMS-сообщений на телефонные номера, по сети подвижной радиотелефонной связи и иным способом».

В пункте 15 Постановления Пленума ВАС РФ от 08.10.2012 № 58 «О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона «О рекламе», указано, что поскольку Закон о рекламе не определяет порядок и форму получения предварительного согласия абонента на получение рекламы по сетям электросвязи, то, следовательно, согласие абонента может быть выражено в любой форме, достаточной для его идентификации и подтверждения волеизъявления на получение рекламы от конкретного рекламодателя.

Комиссия на основании представленного АО «Альфа-банк» скриншота первого экрана интернет-анкеты (далее также – первого шага заполнения анкеты)

установила, что пользователю необходимо заполнить поля «Фамилия, имя, отчество», «Мобильный телефон», «Электронная почта», а также проставить отметку (галочку) в графе «Я соглашаюсь с условиями и даю свое согласие на обработку и использование своих персональных данных, и разрешаю сделать запрос в бюро кредитных историй». Снизу от указанной графы расположена кнопка «Продолжить».

Комиссией также установлено, что в случае незаполнения полей «Фамилия, имя, отчество», «Мобильный телефон», «Электронная почта» и непроставления отметки в графе «Я соглашаюсь с условиями и даю свое согласие на обработку и использование своих персональных данных, и разрешаю сделать запрос в бюро кредитных историй» завершить формирование интернет-анкеты не представляется возможным.

Данный факт подтверждается пунктом 2.3 Правил применения условий направления физическими лицами заявлений в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте АО «Альфа-банк» в целях получения услуг АО «Альфа-банк», утвержденных приказом банка от 17.02.2016 № 179 (далее – Правила применения условий направления физическими лицами заявлений), в соответствии с которым заявитель подтверждает, что ознакомлен и согласен с текстом Условий путем нажатия кнопки, а заявление принимается банком к обработке только при условии согласия заявителя с Условиями.

Сам факт направления заявки путем заполнения интернет-анкеты не подтверждает согласия на получение рекламы, поскольку отражает волеизъявление клиента исключительно на получение кредитной карты, при этом предусмотренное и автоматически действующее независимо от волеизъявления пользователя согласие на получение рекламы и порядок направления заявки на сайте вынуждают его (осознанно либо неосознанно) согласиться на получение рекламных уведомлений в целях получения желаемых услуг.

Согласие абонента на получение рекламы, выраженное любым способом, должно четко содержать волеизъявление конкретного абонента на получение рекламы от конкретного рекламораспространителя и должно быть зафиксировано каким-либо образом. В случае отсутствия таких доказательств реклама признается распространенной без предварительного согласия абонента.

Нахождение подачи заявки на получение кредитной карты в прямой зависимости от дачи согласия на получение рекламы не позволяет расценивать совершение лицом действий в рамках алгоритма по подаче рассматриваемой заявки как дачу им своего согласия на получение рекламной информации, так как не соответствует его фактическому волеизъявлению. Навязанное против воли абонента согласие будет действовать до тех пор, пока абонент не обратит внимание на не имеющее отношения к подаче заявки на получение кредитной карты условие.

Данное обстоятельство не позволяет признать дачу согласия на получение рекламы описанным выше способом в качестве добровольного волеизъявления.

Таким образом, при подаче заявки на получение кредитной карты АО «Альфа-банк» на сайте <https://alfabank.ru> у пользователя отсутствует возможность добровольного выбора, согласиться на получение рекламы или

отказаться.

Добровольность волеизъявления означает, что лицо действительно без каких-либо вынуждающих условий, желает и выражает свое согласие на получение рекламы, даже при наличии одновременной возможности отказаться.

Распространение рекламы в данном случае связано с интересами АО «Альфа-банк», но при этом не должно нарушать права абонента на добровольное получение информации, а также создавать неудобства, связанные с поиском возможности отказаться от получения навязанной вопреки воле рекламы и совершением каких-либо дополнительных действий для отказа.

Аналогичная позиция также содержится в Постановлении Второго арбитражного апелляционного суда от 13.12.2016 по делу № А82-574/2016.

Кроме того, представленные АО «Альфа-банк» доказательства (скриншот) не позволяют Комиссии достоверно установить факт направления владельцем адреса электронной почты <...> заявки на получение кредитной карты на сайте <https://alfabank.ru>.

Так, согласно пояснениям АО «Альфа-банк» Общество обеспечивает хранение согласия заявителя на получение рекламы, предоставление ему информации и предложения продуктов банка и/или третьих лиц в информационной системе, исключая возможность изменения сохраненных сведений («Хранилище EQ»).

Вместе с тем, «Альфа-банк» сообщило, что скриншот события направления согласия заявителя (при заполнении интернет-заявки заявителем на своем оборудовании) приложить невозможно, так как это действие выполняется на уровне веб-сервисов, которые осуществляют непосредственно запись в базу данных сервиса «Хранилище EQ» и не имеют графического интерфейса.

В подтверждение направления заявки владельцем адреса электронной почты <...> банком был представлен скриншот базы данных, содержащий сведения о факте заполнения заявки на сайте банка.

Исходя из информации, представленной на скриншоте, рассматриваемая заявка была направлена 11.05.2021 в 17:24, в поле «Мобильный телефон» указано «<...>», в поле «Электронная почта» - «<...>».

В ответ на запрос заявитель направил письменные пояснения (вх. № 5255 от 12.05.2022), в которых указал, что рассматриваемая заявка 11.05.2021 им не направлялась. Кроме того, согласно ответу заявитель никогда не являлся клиентом банка, не взаимодействовал с АО «Альфа-банк» в иных формах, а номер телефона <...> заявителю никогда не принадлежал и неизвестен.

Согласно пункту 2 части 1 статьи 9 Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «Об электронной подписи» электронный документ считается подписанным простой электронной подписью, в частности, если ключ простой электронной подписи применяется в соответствии с правилами, установленными оператором информационной системы, с использованием которой осуществляются создание и (или) отправка электронного документа, и в созданном и (или) отправленном электронном документе содержится информация, указывающая на лицо, от имени которого был создан и (или) отправлен

электронный документ.

АО «Альфа-банк» также указывает следующее: «Согласие на получение рекламы подписано заявителем простой электронной подписью, так как правилами применения электронной подписи при подписании согласие на получение рекламы выступают Правила применения условий направления физическими лицами заявлений, а информация о заявителе, от имени которого был создан документ (согласие), содержится в системе «Хранилище EQ».

Сведения о подписании заявителем простой электронной подписью согласия путем нажатия на кнопку, подтверждающую ознакомление и оформление согласия, после идентификации заявителя на основании заполненных им первой и второй экранных форм интернет-анкеты направляются путем информационного обмена между сервисом интернет-анкеты и сервисом «Хранилище EQ».

Сведения о подписании заявителем простой электронной подписью согласия путем нажатия на кнопку, подтверждающую ознакомление и оформление согласия, направляются в сервис «Хранилище EQ» только после однозначной идентификации лица на основании введенных им в интернет-анкету данных».

Вместе с тем, АО «Альфа-банк» в материалы дела не представлены доказательства того, что согласие заявителя на получение рекламы было подписано электронной подписью, а также того, что электронная подпись принадлежит заявителю, в связи с чем данный довод отклоняется Комиссией.

На основании вышеизложенного, Комиссия приходит к выводу об отсутствии предварительного согласия абонента на получение рекламы по сетям электросвязи, что является нарушением части 1 статьи 18 ФЗ «О рекламе».

В соответствии с частью 7 статьи 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.

В соответствии с частью 3 статьи 28 ФЗ «О рекламе» если реклама услуг, связанных с предоставлением кредита или займа, пользованием 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.

В пункте 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 рекламе, представленной в соответствующих сообщениях, содержится

информация о льготном периоде кредитования: «100 дней», а также о размере процентной ставки: «Без процентов».

Вместе с тем, иные условия, определяющие полную стоимость кредита (займа), в рекламе не указаны. В частности, во всех рассматриваемых сообщениях отсутствует информация о размере процентной ставки после истечения льготного периода кредитования, о максимальном сроке кредитования.

В сообщении, направленном в адрес заявителя 20.07.2021 в 16:24, также отсутствует информация о стоимости обслуживания кредитной карты, размере комиссии за снятие наличных денежных средств.

В сообщениях, направленных в адрес заявителя 23.07.2021 в 16:45 и 30.08.2021 в 19:18, отсутствует информация о стоимости обслуживания кредитной карты.

В сообщении, направленном в адрес заявителя 26.11.2021 в 11:27, отсутствует информация о сумме кредита (максимальном лимите кредитования).

В сообщении, направленном в адрес заявителя 13.12.2021 в 20:16, отсутствует информация о размере комиссии за снятие наличных денежных средств.

Вышеизложенное свидетельствует о нарушении части 7 статьи 5, части 3 статьи 28 ФЗ «О рекламе».

Согласно части 6 статьи 38 ФЗ «О рекламе» ответственность за нарушение требований, установленных частью 7 статьи 5, частью 3 статьи 28 Закона, несет рекламодаделец.

Согласно части 7 статьи 38 ФЗ «О рекламе» ответственность за нарушение требований, установленных частью 1 статьи 18 несет рекламодатель.

В соответствии с пунктом 5 части 1 статьи 3 ФЗ «О рекламе» рекламоделем является изготовитель или продавец товара либо иное определившее объект рекламирования и (или) содержание рекламы лицо.

В соответствии с пунктом 7 части 1 статьи 3 ФЗ «О рекламе» рекламодателем является лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.

АО «РСИЦ» в письменных пояснениях, направленных в адрес Ярославского УФАС России (вх. № 409 от 19.01.2022), указало, что администратором домена второго уровня alfabank.ru является АО «Альфа-банк».

АО «Альфа-банк» в письменных пояснениях (вх. № 2225 от 10.03.2022) подтвердил принадлежность почты sales@alfabank.ru банку.

На основании изложенного, а также имеющихся в материалах дела документов и доказательств, в соответствии с пунктами 5, 7 части 1 статьи 3 ФЗ «О рекламе», рекламоделем и рекламодателем рассматриваемой рекламы является АО «Альфа-банк».

Следовательно, АО «Альфа-банк» как рекламодаделец и рекламодатель рассматриваемой рекламы нарушило требования части 1 статьи 18, части 7

статьи 5, части 3 статьи 28 ФЗ «О рекламе».

В соответствии с пунктом 4 статьи 3 ФЗ «О рекламе» реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации, является ненадлежащей.

Ответственность за нарушение требований части 1 статьи 18, части 7 статьи 5, части 3 статьи 28 ФЗ «О рекламе» предусмотрена частью 1 статьи 14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Руководствуясь пунктом 2 части 1 статьи 33, частью 1 статьи 36 ФЗ «О рекламе», и в соответствии с пунктами 4, 31, 42-48 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия

РЕШИЛА:

1. Признать ненадлежащей рекламу финансовых услуг АО «Альфа-банк» по предоставлению кредита (займа), поступившую 20.07.2021 в 16:24, 23.07.2021 в 16:45, 30.08.2021 в 19:18, 16.11.2021 в 14:48, 26.11.2021 в 11:27, 13.12.2021 в 20:16 на адрес электронной почты <...> с адреса sales@alfabank.ru, поскольку в данном случае нарушены требования части 1 статьи 18, части 7 статьи 5, части 3 статьи 28 ФЗ «О рекламе».

2. Выдать АО «Альфа-банк» предписание об устранении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

3. Передать материалы дел уполномоченному должностному лицу Ярославского УФАС России для возбуждения дела об административном правонарушении, предусмотренном частью 1 статьи 14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Решение может быть обжаловано в арбитражный суд в порядке, предусмотренном статьей 198 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

Председатель Комиссии

Е. В. Гудкевич

Члены Комиссии:

Н. А. Конькова

А. О. Артамонов