

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

о возбуждении дела № 055/05/18-410/2023 и назначении дела к рассмотрению

07 апреля 2023 года

г. Омск

Председатель Комиссии Управления Федеральной антимонопольной службы по Омской области (далее – Омское УФАС России, Управление) по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства о рекламе () – заместитель руководителя Омского УФАС России, рассмотрев материалы, свидетельствующие о признаках нарушения акционерным обществом «Альфа-банк» части 1 статьи 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее - Федеральный закон «О рекламе»),

УСТАНОВИЛА:

В Омское УФАС России поступили обращения гражданина по фактам распространения рекламы посредством осуществления на абонентский номер +7() телефонных звонков: - 07.02.2023 в 17:36 часов (время омское) абонентом +79() (1); - 08.02.2023 в 16:08 часов (время омское) абонентом +7() (2). В качестве доказательств представлены аудиозаписи разговоров:

1) «- Добрый день.

- Здравствуйте.
- (), верно да?
- Да. - Меня зовут Елена, это Альфа банк. Персонально для Вас банк одобрил кредит. Вы сможете позволить себе реализовать цели, которые давно откладывали, а точные условия может подсказать наш специалист. Соединить вас с ним?
- Это реклама?
- Скажите, для вас актуально предложение?
- Скажите, пожалуйста, я могу вот пожаловаться Юлии Владимировне на вас, и она вас накажет. Если у вас есть вопросы, то могу вас перевести на оператора. Перевести звонок?
- Чтобы пожаловаться на рекламу? Давайте.
- Поняла вас. Также хочу обратить внимание, что кредит вам уже одобрен и с минимальным пакетом документов, а ставка снижена и только на четырнадцать дней. Вам не нужно ждать решения, собирать документы, вы уже сегодня можете все сделать в удаленном мобильном приложении, или я могу вас соединить с коллегой, которая ответит на все ваши вопросы и поможет принять решение. Соединить?
- - Соединяйте».

2) «- Добрый день.

- А, добрый день.
- Добрый день. Добрый день.
- (), а, верно, да?

- Верно.
- Меня зовут Елена. Это Альфа банк. Персонально для вас банк одобрил кредит. Вы сможете позволить реализовать цели, которые давно откладывали. А точные условия может подсказать наш специалист. Соединить вас с ним?
- Я на вас Юлии Владимировне пожалуюсь.
- Подскажите, для вас актуально предложение?
- Соедините.
- Перевожу вас на своего коллегу, оставайтесь, пожалуйста, на линии. А я была рада пообщаться.

Вам желаю удачного дня.

- Здравствуйте, меня зовут Виктория. Я сотрудник Альфа банка.
- Виктория, здравствуйте. Скажите, пожалуйста, почему вы мне звоните постоянно с рекламой? Мне это не нравится.
- Мы сейчас звоним не по рекламные предложения, а по индивидуальному предложению от банка по кредиту наличными.
- Но это и есть реклама.
- Но реклама – это когда общие условия, у нас будет, что мы именно конкретные для вас условия озвучиваем.
- Но это просто для меня реклама. Мне же не нужна, я же заявку не оставлял.

-Да, я вас понимаю, но именно Альфа банк для вас сформировал выгодные предложения.

-Вы можете меня в черный список Альфа банка добавить?

- У меня, к сожалению, нет такой возможности. Если именно хотите отказаться от получения звонков, то вам необходимо обратиться по номеру горячей линии, это 8 800 2000000.
- Но вы же сотрудник Альфа банка? Вы мне представились. Так добавьте меня.
- Но занести вас в черный список либо же отключить звонки, я не могу, так как звоню из отдела продаж Альфа банка.
- Ну, значит передайте специалисту, который может. Почему я должен заниматься этим?
- Как я уже ранее сказала, если вы хотите отказаться от получения звонков, можно обратиться только по номеру горячей линии либо же в отделение банка.
- Скажите, пожалуйста, я могу отказаться от звонков?
- Можете по номеру горячей линии либо же в отделении банка.
- А как мне отказаться от звонков?

-Позвонить по номеру горячей линии.

- А как мне отказаться от звонков?

-Позвонить по номеру горячей линии и сказать, что хотите отказаться от получения предложений от Альфа банка, от звонков.

- Скажите, пожалуйста, я могу отказаться от звонков?
- Да, по номеру горячей линии 8 800 2000000.
- А как мне отказаться от горячей линии?
- От горячей линии отказаться?
- Нет, от звонков по... Вы же мне из горячей линии звоните или нет?

- Мы звоним вам не с горячей линии, мы звоним, как я уже сказала, из отдела продаж Альфа банка.
- Как мне отказаться от звонков отдела продаж?
- Позвонить по номеру горячей линии 8 800 2000000.
- Скажите мне, как от входящих звонков от Альфа банка избавиться?
- Позвонить по номеру горячей линии 8 800 2000000, по номеру горячей линии.
- Скажите, пожалуйста, как мне избавиться от рекламных звонков Альфа банка?
- Мы сейчас звоним вам не с рекламным предложением, а с индивидуальным предложением от банка. Если вы хотите отказаться от звонков...
- Скажите, пожалуйста, как отказаться от индивидуальных предложений от Альфа банка?
- По номеру горячей линии.
- Скажите, пожалуйста, как избавиться от звонков от Альфа банка?
- (), я вам уже отвечала на этот вопрос. Если вы хотите...
- Ответьте еще раз. Вы мне звоните каждый раз, и каждый раз предлагаете мне какие-то рекламные свои контракты. Я же с вами разговариваю.
- Мы предлагаем вам не рекламные предложения.
- Скажите, пожалуйста, как избавиться от всех предложений от Альфа банка?
- Я на этот вопрос уже отвечала: позвоните по номеру горячей линии. Если сейчас вы уже не хотите выслушать наше предложение, то мы можем завершить диалог.
- Скажите, пожалуйста, как избавиться от звонков от Альфа банка? - Обратиться по номеру горячей линии.
- Скажите, пожалуйста, как избавиться от звонков от Альфа банка? - Позвонить по номеру горячей линии 8 800 2000000.
- Скажите, пожалуйста, как избавиться от звонков от Альфа банка?
- Позвонить по номеру горячей линии 8 800 2000000. А сейчас хотелось бы как раз-таки озвучить вам наше предложение.
- Скажите, пожалуйста, как избавиться от звонков от Альфа банка?
- По номеру горячей линии.
- А сейчас, (), Альфа банк для вас одобрил...- Скажите, пожалуйста, как избавиться от звонков от Альфа банка?
- Позвонить по номеру горячей линии.
- Скажите, пожалуйста, как мне сделать так, чтобы Альфа банк мне не звонил больше.
- Только обратиться по номеру горячей линии.
- Скажите, пожалуйста, как мне избавиться от звонков от Альфа банка?- Позвонить по номеру горячей линии. (), я вынуждена... - Скажите, пожалуйста, как мне избавиться от звонков от Альфа банка?
- Я вынуждена завершить диалог, ().
- Прекрасно. Не звоните мне больше никогда.
- Но у меня, к сожалению, нет такой возможности.
- А как мне избавиться от звонков от Альфа банка.
- По номеру горячей линии 8 800 2000000. Благодарю за уделенное время.
- А как мне сделать, чтоб не звонил Альфа банк мне больше.
- По номеру горячей линии. Всего доброго, до свидания.
- А как мне сделать так, чтоб никто не звонил больше.
- Позвонить по номеру горячей линии. Всего доброго, до свидания.
- Скажите, пожалуйста, а как Альфа банк мне...».

По определению, данному статьей 3 Федерального закона «О рекламе»:

- реклама - это информация, распространенная любым способом, в любой форме, 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;
- объект рекламирования - это 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;
- товар - это продукт деятельности (в том числе работа, услуга), предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот.

Вышеуказанная информация обладает признаками понятия «реклама» – распространена по сетям электросвязи, направлена на привлечение внимания к объекту рекламирования - АО «Альфа-банк» и предлагаемой услуге – кредиту.

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 именно на рекламораспространителя возложена обязанность доказать наличие согласия абонента на получение рекламы, и именно он несет ответственность за распространение ненадлежащей рекламы (часть 1 статьи 18 Федерального закона «О рекламе»).

По утверждению заявителя, реклама по сетям электросвязи распространялась без согласия на ее получение.

ООО () подтвердило вышеуказанные факты поступления входящих телефонных звонков 07.02.2023 и 08.02.2023 на абонентский номер +7() с абонентских номеров +7() и +7(), при этом указало, что указанные абонентские номера в соответствии с договором от 15.07.2021 № 92254046 принадлежат АО «Альфа-банк».

Рекламодатель - это изготовитель или продавец товара либо иное определившее объект рекламирования и (или) содержание рекламы лицо, рекламораспространитель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств (пункты 5 и 7 статьи 3 Федерального закона «О рекламе»).

Исходя из определений, данных в статье 3 Федерального закона «О рекламе», АО «Альфа-банк» является рекламодателем и рекламораспространителем.

Ответственность за нарушение требований части 1 статьи 18 Федерального закона «О рекламе» несет рекламораспространитель.

На основании пункта 2 части 1 статьи 33, частей 1, 2 статьи 36 Федерального закона «О рекламе» и в соответствии с пунктами 2, 13, 24, 25 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 1922,

ОПРЕДЕЛИЛА:

1. Возбудить производство по делу № 055/05/18-410/2023 по признакам нарушения требований части 1 статьи 18 Федерального закона «О рекламе».

2. Признать лицами, участвующими в деле:

- заявитель;
- в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе – акционерное общество «Альфа-банк», ИНН 7728168971, ОГРН 1027700067328, адрес: 107078, г. Москва, ул. Каланчевская, д. 27.

3. Назначить дело к рассмотрению на 04.05.2023 в 15:00 часов по адресу: 644010, г. Омск, пр. К. Маркса, д. 12 А, к. 102.

4. АО «Альфа-банк» в срок до 02.05.2023 представить в адрес Омского УФАС России:

- пояснения относительно обстоятельств осуществления 07.02.2023, 08.02.2023 АО «Альфа-банк» телефонных звонков на абонентский номер +7();
- информацию о наличии заявок, направленных на оформление кредита в АО «Альфа-банк» от заявителя (абонентский номер +7());
- копию договора комплексного банковского обслуживания, заключенного АО «Альфа-банк» с заявителем (абонентом +7()),
- копии документов, подтверждающих предоставление заявителю (абоненту +7()) иных услуг АО «Альфа-банк», например, открытие счета в банке, получение карты и т.п., сопровождающихся подписанием дополнительных соглашений (договоров);
- документы, подтверждающие согласие абонента +7(), на получение рекламной информации от АО «Альфа-банк».

5. Заявителю в срок до 02.05.2023 представить в адрес Омского УФАС России:

- информацию относительно наличия договорных отношений с АО «Альфа-банк», касающихся подписания договора комплексного банковского обслуживания, открытия счета в банке, получение карты и т.п.;
- направление в адрес АО «Альфа-банк» заявок на получение кредита.

Ссылка на предоставление возможности участия в рассмотрении дела путем видеоконференцсвязи (далее – ВКС): <https://fas3.tconf.rt.ru/c/5000560624>.

С инструкцией для участников ВКС можно ознакомиться по ссылке: https://fas.gov.ru/in_ca.pdf.

Председатель Комиссии
()