

АО «Альфа-Банк»

Каланчевская ул., д. 27

г. Москва, 107078,

mail@alfabank.ru

Заявителю:

<...>

ОПРЕДЕЛЕНИЕ:

о возбуждении дела №022/05/5-8/2023 по признакам нарушения
законодательства Российской Федерации о рекламе

10 января 2023г. г. Барнаул

Председатель Комиссии управления Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства о рекламе, заместитель руководителя управления <...>, рассмотрев заявление жителя Алтайского края, а также материалы, представленные отделом контроля недобросовестной конкуренции и рекламы, о распространении недостоверной рекламы с признаками нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе,

УСТАНОВИЛ:

22.12.2022г. в Алтайское краевое УФАС России поступило заявление гражданина Российской Федерации <...>, направленное управлением Роспотребнадзора по Алтайскому краю, по факту распространения на электронную почту недостоверной рекламы от Альфа-Банка (вхд.№2212828).

Из заявления следует, что 27.09.2022г. на электронную почту заявителя (<...>@mail.ru) поступило рекламное сообщение от адресата «Альфа-Банк» (sales@alfabank.ru) следующего содержания: «Дарим 2 000р За оформление кредитки Год без % в сентябре Хочу 2 000р Здравствуйте, <...>! Оформите в сентябре кредитную карту с целым годом без % и мы вам гарантировано начислим 2 000р 1 Оформите кредитную карту в сентябре 2 Оплатите покупки от 5 000р в первые 30 дней 3 Получите 2 000р обратно на карту Наша лучшая кредитная карта Год без % На любые покупки Снимайте до 50 000р Без комиссии каждый месяц Обслуживание бесплатно В первый год Заполните за 3 минуты. Доставим карту бесплатно уже завтра Оформить карту».

После получения рекламы заявитель совершил звонок в Альфа-Банк для уточнения условий акции. Оператор банка заявителю сообщил, что он подходит по условия акции «Дарим 2 000р За оформление кредитки». После чего, заявитель перешел по ссылке из рекламного сообщения и оформил рекламируемую кредитную карту 29.09.2022г. Заявитель указывает, что к середине октября по кредитной карте были совершены покупки на сумму более 5 000 рублей, таким образом, первое и второе условия акции, указанные в рекламе были выполнены.

Затем заявитель позвонил в Альфа-Банк, чтобы узнать, когда будет возврат 2 000 рублей, на что оператор ответил, что до 15.11.2022г. будет перечисление, однако по состоянию на 17.11.2022г. возврата не произведено. Заявитель позвонил в Альфа-Банк и составил обращение, на которое 29.11.2022г. поступил ответ (смс-сообщение) с номера «Alfa-Bank»: «Акция действует только для клиентов, у которых никогда не было кредитных карт банка. Выплаты не будет».

К заявлению приложены: скриншот рекламы от 27.09.2022г., поступившей на электронную почту; детализация исходящих звонков с номера <...> в «Альфа-Банк» на номер: 8-800-200-00-00 от 02.10.2022г., 05.10.2022г., 19.10.2022г.; скриншот исходящих звонков в «Альфа-Банк» на номер: 8-800-200-00-00 от 17.11.2022г., 23.11.2022г., 30.11.2022г., 01.12.2022г., 05.12.2022г., 07.12.2022г., 27.12.2022г.; скриншоты ответов Альфа-Банка на обращения заявителя №А2212013005 и №А2212052635; согласие на обработку персональных данных и получение кредитного отчета №Заявки ZPILCAQZ3N82011221133 от 22.11.2020г.; анкета клиента от 07.11.2019г., также заявитель <...> указывает, что ранее у нее фамилия была <...>.

Согласно ч.7 ст.5 Федерального закона «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 рекламе, поступившей на электронную почту заявителя, отсутствует информация, что акция действует только для клиентов, у которых никогда не было кредитных карт банка.

Согласно ст.38 Федерального закона «О рекламе», ответственность за нарушение ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе» несёт рекламодатель – изготовитель или продавец товара либо иное определившее объект рекламирования и (или) содержание рекламы лицо.

Установлено, что рекламируемую кредитную карту предоставляет АО «Альфа-Банк» (ИНН 7728168971, г. Москва, ул. Каланчевская, д. 27).

На основании пункта 2 части 1 статьи 33, частей 1, 2 статьи 36 Федерального закона «О рекламе» и в соответствии с пунктами 24, 25 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе,

ОПРЕДЕЛИЛ:

1. Возбудить производство по делу №022/05/5-8/2023 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

2. Признать лицами, участвующими в деле:

- лицо, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе - АО «Альфа-Банк» (ИНН 7728168971);

- заявитель – <...>.

3. Назначить дело №022/05/5-8/2023 к рассмотрению **на 31 января 2023г. в 14 часов 00 минут** по адресу: г. Барнаул, ул. Пролетарская, 65 (6 этаж).

При участии лиц в рассмотрении дела по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе или представителей (с доверенностью на участие в рассмотрении дела) при себе иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт). В случае неявки представителей сторон в указанное время, дело будет рассмотрено в порядке, предусмотренном Правилами.

4. АО «Альфа-Банк» в срок до 30 января 2023г. представить в адрес управления копии следующих документов и материалов:

- утвержденные условия оформления рекламируемой кредитной карты;
- договоры (заявки), платежные поручения и иные документы, на основании которых осуществлялось изготовление и распространение вышеуказанной рекламы;
- данные о должностном лице, отвечающем за подготовку рекламной информации (должностная инструкция, приказ о приеме на работу и т.д.);
- записи телефонных разговоров с заявителем;
- сведения о том, в какой период времени <...> (<...>) являлась клиентом АО «Альфа-Банка»;
- письменные пояснения.

Копии документов должны быть заверены надлежащим образом и направлены с описью вложения.

Обращаю Ваше внимание, что с учетом санитарно-эпидемиологической обстановки Вы имеете право обратиться в управление с ходатайством о проведении заседания Комиссии по рассмотрению настоящего дела в режиме видеоконференцсвязи.

<...>