

АО «Альфа-Банк»

Каланчевская ул., д. 27

г. Москва, 107078,

mail@alfabank.ru

Заявителю:

<...>

РЕШЕНИЕ ПО ДЕЛУ №022/05/5-8/2023

Решение принято 31 января 2023 года

Решение изготовлено в полном объеме 1 февраля 2023 года г. Барнаул

Комиссия управления Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства о рекламе в составе:

председатель Комиссии:

<...> – заместитель руководителя управления,

члены Комиссии:

<...> – начальник отдела контроля недобросовестной конкуренции и рекламы,

<...> – специалист-эксперт отдела контроля недобросовестной конкуренции и рекламы,

рассмотрев дело №022/05/5-8/2023 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, возбужденное по факту распространения на электронную почту заявителя рекламы от Альфа-Банка, в которой усматриваются признаки нарушения Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»,

в отсутствие лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, – АО «Альфа-Банк» - извещено надлежащим образом,

в отсутствие заявителя - <...> - извещена надлежащим образом,

УСТАНОВИЛА:

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 заявителя 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 совершила звонок в Альфа-Банк для уточнения условий акции. Оператор банка подтвердил, что она подходит по условиям акции «Дарим 2 000р За оформление кредитки». 29.09.2022г. заявитель перешла по ссылке из рекламного сообщения и оформила рекламируемую кредитную карту. 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 позвонила 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 позвонила в Альфа-Банк и оставила 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 8-...> 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 <...>.

Усмотрев в рассматриваемой рекламе признаки нарушения части 7 статьи 5 Федерального закона «О рекламе», антимонопольным органом 10.01.2023г. возбуждено производство по настоящему делу. Лицом, в действиях которого усматриваются признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, признано АО «Альфа-Банк». Рассмотрение дела назначено на 31.01.2023г.

АО «Альфа-Банк» в антимонопольный орган представлены письменные пояснения, а также заявлено ходатайство о рассмотрении дела в отсутствие представителя Общества.

31.01.2023г. представитель АО «Альфа-Банк» и заявитель не явились, о дате и месте рассмотрения дела извещены надлежащим образом, что в силу п.31 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2020г. № 1922 (далее - Правила), не является для Комиссии препятствием к рассмотрению дела по существу в данном заседании.

На основании изложенного, Комиссией принято решение о рассмотрении дела в отсутствие лиц, участвующих в деле.

Комиссия, изучив документы и материалы дела, пришла к следующим выводам.

В соответствии со ст.3 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» под рекламой понимается 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.

Согласно п.2 ст.3 Федерального закона «О рекламе» объект рекламирования – 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 полностью соответствует законодательному определению понятия «реклама», направлена на привлечение внимания к кредитной карте от Альфа-Банка.

АО «Альфа-Банк» в письменных пояснениях указывает следующее:

- адрес электронной почты «sales@alfabank.ru» используется Банком и подтверждает, что рассматриваемое рекламное сообщение заявителю направлено Банком;
- записи телефонных переговоров с заявителем отсутствуют, поскольку у Банка отсутствует нормативная обязанность и производственная необходимость фиксации и хранения всех коммуникаций в рамках поступающих обращений;
- заявитель является клиентом Банка в настоящее время, а также являлся клиентом в период с 22.11.2020г. по 18.12.2021г.

Относительно рассматриваемой ситуации АО «Альфа-Банк» сообщает, что механика получения карты в рамках проводимой акции предусматривала обязательное ознакомление потенциального участника с ее правилами, а именно: переход по ссылке из рекламного сообщения на сайт Банка (<https://alfabank.ru/get-money/credit-cards/land/100-days-retention/>), где размещалась подробная информация с условиями акции.

При этом, п.4.2 Правил проведения акции «Кэшбэк 2000 рублей за покупки с Кредитной картой «Целый год без процентов» категории Classic» (далее - Правила), устанавливающий перечень условий, соответствие каждому из которых являлось для клиентов-физических лиц обязательным для участия в акции, содержит:

- пп.4.2.1 следующего содержания: в период с 01.09.2022 по 30.09.2022 (включительно) Клиент (за исключением Клиентов, которым в указанный период доступно предодобренное предложение Банка о заключении Договора кредита) заключил с Банком Договор кредита. Учитывая, что у заявителя было предодобренное предложение от Банка (поскольку ранее оформлялась карта), заявитель обоснованно не мог считаться принимающим участие в акции;
- пп.4.2.3 следующего содержания: в период с 01.09.2022 по 30.09.2022 (включительно) Клиент, соответствующий требованиям п.4.2.1 или п.4.2.2 Правил,

получил карту на материальном носителе, выпущенную в рамках заключенного Кредитного договора, согласно п.4.2.1 или п.4.2.2 настоящих правил. Учитывая, что карта была получена заявителем 05.10.2022, то есть за пределами прямо установленного пунктом Правил срока, заявитель обоснованно не мог считаться принимающим участие в акции.

АО «Альфа-Банк» считает, что в действиях Банка отсутствуют признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе и просит дело прекратить.

Комиссия, изучив представленные материалы, связанные с распространением рассматриваемой рекламы, отклоняет доводы АО «Альфа-Банк» об отсутствии в его действиях нарушений законодательства о рекламе по следующим основаниям.

Исходя из рекламного текста, направленного заявителю, обязательными условиями для получения на кредитную карту 2 000 р. являются:

- оформить кредитную карту Год без % в сентябре в период с 01.09.2022 по 30.09.2022;

- оплатить покупки от 5 000 рублей в первые 30 дней.

Антимонопольным органом, в результате анализа Правил проведения акции «Кэшбэк 2000 рублей за покупки с Кредитной картой «Целый год без процентов» категории Classic», представленной банком, установлено, что для получения кэшбэка 2000 рублей обязательными условиями являются:

- в период с 01.09.2022 по 30.09.2022 (включительно) Клиент (за исключением Клиентов, которым в указанный период доступно предодобренное предложение Банка о заключении Договора кредита) заключил с Банком Договор кредита на основании поданной в банк в указанный период анкеты-заявления;

- в период с 01.09.2022 по 30.09.2022 (включительно) Клиент ознакомился с условиями предодобренного предложения банка о заключении договора кредита;

- в период с 01.09.2022 по 30.09.2022 (включительно) Клиент получил карту на материальном носителе, выпущенную в рамках заключенного кредитного договора;

- клиент, выполнивший предыдущие пункты правил совершил расходные операции в период проведения акции на общую сумму не менее 5 000 рублей в течение 30 календарных дней с даты получения карты на материальном носителе с использованием карты или ее реквизитов.

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.

Таким образом, в данном случае существенной является не только информация, привлекательная для потребителя: «Дарим 2 000р 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», но и информация, способная обмануть ожидания, сформированные у потребителей рекламы.

Из содержания рекламы у потребителя сложилось ошибочное представление о том, что любой потенциальный клиент, независимо от наличия или отсутствия у него оформленных ранее карт Банка, может оформить кредитную карту с акцией «Кэшбэк 2000 рублей» за покупки с кредитной картой.

В рекламе, поступившей на электронную почту заявителя, отсутствует информация о том, что акция действует только для клиентов, у которых никогда не было кредитных карт банка и о необходимости получения карты на материальном носителе в период с 01.09.2022 по 30.09.2022 (включительно).

Отсутствие данной существенной информации в рекламе привело к тому, что заявитель, оформив рекламируемую карту, не получила обещанный кэшбэк, т.е. была введена в заблуждение рассматриваемой рекламой.

Отклоняя довод банка о наличии в рекламе ссылки на сайт банка, где размещалась информация с условиями акции, Комиссия считает, что наличие такой ссылки не свидетельствует о доведении до потребителя в рекламе всех существенных условий рекламируемой акции.

Таким образом, банк при продвижении своего продукта акцентирует внимание потенциального клиента на определенных свойствах, вызывающих повышенный интерес потребителя реализуемого продукта (прежде всего размере «кэшбэка»), однако надлежащим образом не довел до сведения потребителя информацию о наличии дополнительных условий и ограничений, непосредственно влияющих на возможность его получения.

На основании изложенного, реклама «Дарим 2 000р За оформление кредитки Год без % в сентябре Хочу 2 000р Здравствуйте, Кристина! 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» распространялась с нарушением требований ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе», так как в рекламе не указана часть существенной информации об условиях приобретения карты (оформить карту может клиент, который ранее не имел карт Банка), что привело к искажению смысла информации и ввело в заблуждение заявителя.

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 рекламодателем рассматриваемой рекламы является АО «Альфа-Банк» (ИНН 7728168971, г. Москва, ул. Каланчевская, д. 27).

Также, АО «Альфа-Банк» указывает, что принимая во внимание проявленный интерес заявителем интерес к продуктам Банка, принято и в индивидуальном порядке реализовано (27.12.2022г.) решение о начислении кэшбэка на счет заявителя.

На основании изложенного и руководствуясь п.1 ч.2 ст.33, ч.1 ст.36 Федерального закона «О рекламе» и в соответствии с пп.42-47, п.54 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия

РЕШИЛА:

1. Признать рекламу: «Дарим 2 000р За оформление кредитки Год без % в сентябре Хочу 2 000р Здравствуйте, Кристина! 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», распространенную на электронную почту заявителя, ненадлежащей, поскольку в ней нарушены требования ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе».
2. Предписание о прекращении нарушения законодательства о рекламе не выдавать в связи с нецелесообразностью.
3. Передать материалы дела уполномоченному должностному лицу Алтайского краевого УФАС России, для решения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении, предусмотренном ст.14.3 КоАП РФ.

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

<...>