

АО «Альфа-Банк»

Каланчевская ул., д. 27

г. Москва, 107078,

mail@alfabank.ru

Потерпевшему лицу:

<...>

Дело №022/04/14.3-845/2023

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

о назначении административного наказания

по делу об административном правонарушении

7 августа 2023г. г. Барнаул

Руководитель управления Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю <...>, рассмотрев протокол от 25.07.2023г. об административном правонарушении, составленный начальником отдела контроля недобросовестной конкуренции и рекламы управления Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю <...>, а также материалы дела об административном правонарушении №022/04/14.3-845/2023 в отношении акционерного общества «Альфа-Банк» (далее – АО «Альфа-Банк»),

УСТАНОВИЛ:

на рассмотрение дела законный представитель АО «Альфа-Банк» не явился. Общество извещено надлежащим образом о времени и месте рассмотрения дела об административном правонарушении Почтой России 03.08.2023г. и по электронной почте mail@alfabank.ru 25.07.2023г.

На рассмотрение дела потерпевшее лицо <...> не явилась, о времени и месте рассмотрения дела об административном правонарушении извещена надлежащим образом по электронной почте <...> 25.07.2023г.

В соответствии с ч.2 ст.25.1 КоАП РФ дело об административном правонарушении рассматривается с участием лица, в отношении которого ведется производство по делу об административном правонарушении. В отсутствие указанного лица дело может быть рассмотрено лишь в случаях, предусмотренных ч.3 ст.28.6 КоАП РФ, либо если имеются данные о надлежащем извещении лица о месте и

времени рассмотрения дела и если от лица не поступало ходатайство об отложении рассмотрения дела, либо если такое ходатайство оставлено без удовлетворения.

В соответствии со ст.29.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях принято решение о рассмотрении дела в отсутствие лица, привлекаемого к административной ответственности, - АО «Альфа-Банк» и потерпевшего лица – <...>.

Согласно протоколу об административном правонарушении от 25.07.2023г. АО «Альфа-Банк» допущено нарушение ч.7 ст.5 Федерального закона от 13.03.2006 №38-ФЗ «О рекламе» (далее – Федеральный закон «О рекламе»), что указывает на событие и состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст.14.3 КоАП РФ.

Данное обстоятельство выразилось в следующем.

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 (<...>) 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, 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».

После получения рекламы заявитель совершила звонок в Альфа-Банк для уточнения условий акции. Оператор банка подтвердил, что она подходит по условия 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 8-905-082-12-02 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 <...>.

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.

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.

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

В соответствии п.4 ст.3 Федерального закона «О рекламе» ненадлежащая реклама - реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации.

Согласно ст.38 Федерального закона «О рекламе», ответственность за нарушение ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе» несёт рекламодаделец – 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).

02.03.2023г. Комиссией управления Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, 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», распространенная 27.09.2022г. на электронную почту заявителя - <...>, признана ненадлежащей не соответствующей требованиям ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе», поскольку в рекламе не указана

часть существенной информации об условиях приобретения карты, что привело к искажению смысла информации и ввело в заблуждение заявителя.

Согласно ч.4 ст. 38 Федерального закона «О рекламе», нарушение рекламоделателями, рекламопроизводителями, рекламодателями, рекламодателями законодательства Российской Федерации о рекламе влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях.

25.07.2023г. протокол об административном правонарушении составлен в отсутствие представителя АО «Альфа-Банк», надлежащим образом уведомленного о времени и месте составления протокола. Копия протокола направлена в адрес АО «Альфа-Банк» 25.07.2023г. Почтой России (получена 03.08.2023г.) и по электронной почте (mail@alfabank.ru).

Согласно ст.2.1 КоАП РФ, административным правонарушением признается противоправное, виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое настоящим Кодексом или законами субъектов Российской Федерации об административных правонарушениях установлена административная ответственность.

В соответствии с ч.2 ст.2.1 КоАП РФ юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых настоящим Кодексом или законами субъекта Российской Федерации предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению.

АО «Альфа-Банк» объективно имело возможность по недопущению нарушения требований ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе», но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению, что привело к нарушению Федерального закона «О рекламе», что образует состав административного правонарушения, предусмотренного ст.14.3 КоАП РФ.

Субъективная сторона правонарушения, предусмотренного ст.14.3 КоАП РФ, характеризуется умышленной формой вины или совершенной по неосторожности. У АО «Альфа-Банк» имелась возможность для соблюдения правил и норм, установленных законодательством Российской Федерации о рекламе, но не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению, следовательно, в действиях АО «Альфа-Банк» имеется вина в совершении правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст.14.3 КоАП РФ.

Антимонопольным органом не установлено обстоятельств, находящихся вне контроля АО «Альфа-Банк» и препятствующих исполнению обязанностей по соблюдению законодательства о рекламе.

Объективная сторона правонарушения, предусмотренного ст.14.3 КоАП РФ, составляет действия лица, выражающиеся в нарушении законодательства о рекламе.

Антимонопольный орган, на основе собранных по делу доказательств, приходит к выводу, что вина АО «Альфа-Банк» в нарушении законодательства Российской Федерации о рекламе, установлена.

Место совершения административного правонарушения: Российская Федерация, Алтайский край, электронная почта <...>.

Время совершения административного правонарушения: 27.09.2022г. (период распространения рекламы).

Состав административного правонарушения, совершенного АО «Альфа-Банк», образуют:

- объект административного правонарушения - установленный порядок распространения рекламы;

- объективная сторона - действия АО «Альфа-Банк», направленные на доведение рекламы с нарушением ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе»;

- субъект правонарушения – АО «Альфа-Банк»,

- субъективная сторона - виновное совершение административного правонарушения, так как у АО «Альфа-Банк» имелась возможность соблюдения законодательства о рекламе, но им не были приняты все зависящие от него меры по его соблюдению.

Таким образом, имело место событие административного правонарушения и факт его совершения АО «Альфа-Банк», следовательно, имелись основания для составления протокола об административном правонарушении, юридические признаки (противоправность, виновность, наказуемость) и все элементы состава административного правонарушения, предусмотренные нормой права (объект, объективная сторона, субъект, субъективная сторона).

Непринятие АО «Альфа-Банк» должных мер по соблюдению требований ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе» привело к нарушению законодательства РФ о рекламе, что образует окончанный состав административного правонарушения и влечет ответственность в

соответствии со ст. 14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Ответственность за нарушение законодательства о рекламе предусмотрена ч.1 ст.14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, в соответствии с которой нарушение рекламодателем, рекламопроизводителем или рекламодателем законодательства о рекламе, влечет наложение административного штрафа на юридических лиц - от ста тысяч до пятисот тысяч рублей.

Обстоятельств, исключающих производство по делу об административном правонарушении (статья 24.5 КоАП РФ), равно как обстоятельств, находящихся вне контроля АО «Альфа-Банк» и препятствующих исполнению обязанностей по соблюдению законодательства о рекламе, не установлено.

Решая вопрос о виде и размере административного наказания, должностное лицо Алтайского краевого УФАС России учитывает характер совершенного административного правонарушения, имущественное и финансовое положение индивидуального предпринимателя, обстоятельства, смягчающие и отягчающие административную ответственность.

Обстоятельств, смягчающих административную ответственность, в соответствии со статьей 4.2 КоАП РФ, при рассмотрении дела не установлено.

В качестве отягчающего обстоятельства в соответствии с п.2 ч.1 ст.4.3 КоАП РФ установлено повторное совершение АО «Альфа-Банк» аналогичного административного правонарушения.

АО «Альфа-Банк» ранее привлекался к административной ответственности за совершение однородных правонарушений по ч.1 ст.14.3 КоАП РФ постановлением Омского УФАС России от 27.06.2023г. по делу №055/04/14.3-708/2023 (штраф 250 тысяч рублей, постановление вступило в законную силу 21.07.2023г.), постановлением Пензенского УФАС России от 29.06.2023г. по делу №058/04/14.3-279/2023 (штраф 250 тысяч рублей, постановление вступило в законную силу 10.07.2023г.).

Учитывая характер совершенного административного правонарушения, обстоятельства, отягчающие административную ответственность, руководствуясь 4.1, 4.2, 4.3, 23.48, 29.9, 29.10, а также статьей 14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях,

ПОСТАНОВИЛ:

признать акционерное общество «Альфа-Банк» (ИНН 7728168971) виновным в совершении административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена частью 1 статьи 14.3 КоАП РФ, и назначить наказание в виде административного штрафа в размере 300 000 (триста тысяч) рублей.

<...>