

ООО «Агроторг»

Невский пр-т, д.90/92

г. Санкт-Петербург, 191025

<...>

ООО «Корпоративный центр ИКС5»

(для сведения)

Средняя Калитниковская, д.28, стр.4

г. Москва, 109029

ООО «Смарттэк медиа»

Хлебзаводский проезд, д.7, ст.9,

эт.9, пом.XVI, ком.2, оф.2

г. Москва, м115253

<...>

ООО «СМС Трафик»

2-й Южнопортовый проезд, д.20А,

стр.4, 1 под., 2 эт., пом.2,

г.Москва, 115088

<...>

Заявителю

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

о прекращении производства по делу №022/05/5-584/2022

27 октября 2022г. г. Барнаул

Комиссия управления Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства Российской Федерации 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 №022/05/5-584/2022 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе по факту распространения на абонентский номер заявителя посредством смс-сообщения рекламы, в которой усматриваются признаки нарушения п.4 ч.3 ст.5 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»,

в присутствии ООО «Агроторг» в лице представителя по доверенности №63694478/2022 от 10.01.2022г. – <...>, посредством ВКС,

в отсутствие ООО «Смарттэк медиа» - уведомлено надлежащим образом,

в отсутствие ООО «СМС Трафик» - уведомлено надлежащим образом,

в отсутствие заявителя - уведомлен надлежащим образом,

УСТАНОВИЛА:

25.07.2022г. в Алтайское краевое УФАС России поступило заявление жителя г. Барнаула, направленное управлением Роспотребнадзора по Алтайскому краю, по факту распространения недостоверной рекламы магазина «Пятерочка».

Из заявления следует, что 13.07.2022г. в 16:38 на абонентский номер заявителя 8-<...> поступило смс-сообщение от абонента «Pyaterochka»: «Они вернулись! 400 баллов придут 20.07 за покупку от 300 р. до 17.07». Заявитель 13.07.2022г. совершил покупку на сумму 497,98 рублей в магазине «Пятерочка» по адресу: г. Барнаул, пр-т Красноармейский, д.64, с предоставлением дисконтной карты. После покупки заявитель позвонил на горячую линию магазина по телефону 8-800-555-55-05 для уточнения условий получения баллов по указанной в сообщении акции, однако оператор сообщил, что дисконтная карта заявителя не зарегистрирована, соответственно, баллы не зачислились.

Антимонопольным органом установлено, что акцию магазина «Пятерочка» – «400 баллов за покупку от 300 рублей» предоставляет магазин «Пятерочка», торговую деятельность в котором осуществляет ООО «Агроторг» (ИНН 7825706086, адрес: 191025, г. Санкт-Петербург, пр-т Невский, д.90/92).

На сайте магазина «Пятерочка» <https://5ka.ru/> указан телефон горячей линии - 8-800-555-55-05, на который совершил звонок заявитель.

По информации ПАО «МТС», сообщение «Они вернулись! 400 баллов придут 20.07 за покупку от 300 р. до 17.07» от абонента «Pyaterochka» направлено ООО «Смарттэк медиа» (ИНН 7724933974, адрес: 115253, г. Москва, Хлебзаводский проезд, д.7, ст.9, эт.9, пом.XVI, ком.2, оф.2) в рамках заключенного договора на оказании услуги «Рекламная компания» от 29.09.2021г.

Усмотрев в рассматриваемой рекламе признаки нарушения п.4 ч.3 ст.5 Федерального закона «О рекламе», антимонопольным органом 11.08.2022г. возбуждено производство по настоящему делу; рекламодателем признано ООО «Агроторг», рекламораспространителем - ООО «Смарттэк медиа». Рассмотрение дела назначено на 14.09.2022г.

14.09.2022г. на заседании Комиссии представитель по доверенности ООО «Агроторг» <...> пояснил, что в марте 2022г. зарубежные разработчики остановили программное обслуживание бонусной системы, в том числе, сети «Пятерочка». После чего, ООО «Агроторг» для восстановления данных клиентов разработало собственную платформу, на основе которой работает система зачисления бонусов. Для того чтобы клиент был в этой системе необходимо приобрести новую карту сети «Пятерочка». Информация размещалась в торговых точках. Система лояльности по скидкам работает при использовании старых карт, система начисления бонусов – нет.

17.08.2022г. заявителю было направлено сообщение с информацией о необходимости получения новой бонусной карты сети «Пятерочка», на которую будут зачислены бонусы по акции «400 баллов за покупку от 300 рублей».

Кроме того, ООО «Агроторг» представлен договор №Х5:6-2-021/009219-20 от 01.05.2020г., заключенный с ООО «СМС Трафик» (ИНН 7705642257, адрес: 115088, г.Москва, 2-й Южнопортовый проезд, д. 20А, стр. 4, 1 подъезд, 2 этаж, пом.2), на основании которого клиентам ООО «Агроторг» осуществляется рассылка смс-сообщений.

14.09.2022г. рассмотрение дела отложено до 05.10.2022г., в связи отсутствием доказательств надлежащего извещения ООО «Смарттэк медиа» (ИНН 7724933974) о месте и времени рассмотрения дела, а также в связи с необходимостью привлечения к участию в деле ООО «СМС Трафик» (ИНН 7705642257) и с необходимостью получения дополнительных доказательств.

ООО «СМС Трафик» представлены письменные пояснения, согласно которым инициатором рассылки смс-сообщения является ООО «Агроторг». В соответствии с договором №6-2-021/009219-20 от 01.05.2020г., заключенным между ООО «СМС Трафик» и ООО «Агроторг», исполнитель (ООО «СМС Трафик») по заданию заказчика (ООО «Агроторг») оказывает услуги доступа к системе (программно-аппаратный комплекс, который позволяет обрабатывать сообщения).

05.10.2022г. рассмотрение дела отложено до 27.10.2022г., в связи отсутствием доказательств надлежащего извещения ООО «Смарттэк медиа» (ИНН 7724933974) о месте и времени рассмотрения дела.

В указанную дату представители ООО «Смарттэк медиа», ООО «СМС Трафик» 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 представителей ООО «Смарттэк медиа» и ООО «СМС Трафик», а также заявителя.

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

В соответствии со ст.3 Федерального закона «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 объекту рекламирования – акция магазина «Пятерочка» – «400 баллов за покупку от 300 рублей».

В соответствии с п.4 ч.3 ст.5 Федерального закона «О рекламе» недостоверной признается реклама, которая содержит не соответствующие действительности сведения о стоимости или цене товара, порядке его оплаты, размере скидок, тарифов и других условиях приобретения товара.

Заявитель указывает, что заявленные в рекламе баллы не были зачислены, хотя условия акции им соблюдены.

ООО «Агроторг» представлены письменные пояснения, согласно которым 13.07.2022г. Общество запустило акцию, в соответствии с которой покупатель должен совершить покупку от 300 рублей до 17.07.2022г. и получить 400 баллов, которые будут начислены на счет до 20.07.2022г. Существенные условия описаны в смс-сообщении, направляемом покупателю. Дополнительная программа под указанную акцию Обществом не утверждалась.

С марта 2022г. начали происходить технических проблемы программы лояльности, о чем Общество уведомляло покупателей посредством: публикаций в СМИ, размещения объявлений у касс, уведомления в приложении и в социальных сетях о наличие технических неполадок и о частичном приостановлении работы программы, объявления на общедоступном сайте компании в сети интернет.

На дату направления сообщения с условиями акции, Общество уже полностью перешло на программное обеспечение российского производства, а о техническом сбое и ошибке интеграции данных системы стало известно спустя время после неудачной попытки начисления баллов.

До начала марта 2022г. программа лояльности магазинов «Пятерочка» обслуживалась как IT-продукт зарубежных подрядчиков Comarch и SAS, которые осуществляли техническое обслуживание и работу программы лояльности магазинов «Пятерочка».

Comarch – польская компания, являющаяся поставщиком инновационных IT-продуктов для различных отраслей бизнеса.

SAS Institute Inc. (SAS) – американская компания, разрабатывающая программное обеспечение в сфере бизнес-аналитики, одна из крупнейших IT-компаний в мире.

Указанные компании-разработчики программного обеспечения программы лояльности магазинов «Пятерочка» приостановили обслуживание программных обеспечений в РФ, а в марте 2022 покинули рынок в РФ, остановив обслуживание бонусной системы всех сетей магазинов, которые развивают X5 Retail Group («Пятерочка», «Перекресток», «Карусель» и «Чижик»).

Помимо прочего, в связи с уходом из РФ американской компании X5 Retail Group потеряла возможность работать с бонусной программой «Пятерочка».

После отказа зарубежных разработчиков указанных программных обеспечений от передачи всех архивных данных клиентов/покупателей, Общество пыталось защитить их от недружественного влияния других стран, а том числе от утечки персональных данных, а также сохранить персональные и архивные данные покупателей по картам лояльности и самостоятельно произвести их восстановление на основании имеющихся данных в информационных системах X5 Retail Group.

Однако полное восстановление и интеграция данных клиентов и участников программы лояльности оказалось технически невозможным в связи с отсутствием всего объема информации (архивных данных) у Общества, ставшее следствием действий недружественных международных организаций Comarch и SAS.

На базе восстановленных данных Общество запустило пилот новой программы лояльности на основе процессинговой платформы российской разработки Loumax 29.06.2022г., о чем также было опубликовано на портале X5.

В период с 11 по 12 июля 2022г. программа заработала полностью на территории Алтайского края, поэтому на момент запуска акции Общество полагалось на полную «дееспособность» новой процессинговой программы.

Обществу стало известно о наличии технического сбоя в извлеченной из программного обеспечения иностранных разработчиков базе данных, ставшего следствием действий недружественных международных организаций Comarch и SAS лишь после отклонения в системе начислении баллов.

Ввиду объективной технической невозможности восстановить данные заявителя как участника программы лояльности, Общество 17.08.2022г. направило в адрес заявителя следующее сообщение с попыткой выполнить свои обязательства как рекламодатель и урегулировать сложившуюся ситуацию: «По техническим причинам баллы за участие в акции не были начислены. Чтобы их получить: 1) Приобретите новую Выручай-карту за 9,99 руб. в магазине.».

Техническое начисление баллов на карту клиента стало невозможным, однако Общество предприняло попытки урегулировать сложившуюся ситуацию.

Общество просит производство по делу прекратить ввиду отсутствия в его действиях вины, считает, что реклама акции является достоверной, так как более 90 тысяч потребителей ею воспользовались.

На заседании Комиссии представитель ООО «Агроторг» <...> письменные пояснения Общества поддержала в полном объеме, дополнительно сообщив, что заявитель по данному делу выполнил условия акции, после чего Общество попыталось начислить баллы, но сделать это не удалось, после чего был выявлен

сбой в программе, более того технические проблемы наблюдались с марта по июль 2022г. Общество собрало базу данных своих клиентов, в том числе с помощью подрядчиков, которые производят рассылку рекламы. Общество предполагает, что карта заявителя уже была неактивна, но ее данные попали в новую базу программы Loyтах, которая попыталась начислить баллы согласно акции, но не получилось, так как по старым базам данных карта покупателя является неактивной. Компания направила клиенту сообщение, что Общество готово начислить баллы, а также начислить дополнительные баллы за данную ошибку, но заявитель должен обратиться в компанию для регистрации новой карты.

Комиссия антимонопольного органа, проанализировав документы и письменные пояснения лиц, участвующих в деле, а также устные пояснения представителя ООО «Агроторг» <...> приходит к выводу, что материалами дела подтверждается отсутствие целенаправленности действий (бездействий) ООО «Агроторг» на допущение распространения недостоверной рекламы, Общество предприняло все необходимые и зависящие от него меры для соблюдения законодательства, ошибка произошла по независящем от ООО «Агроторг» причинам, вследствие действий недружественных международных организаций Comarch и SAS.

На основании изложенного и руководствуясь ст.33, ст.36 Федерального закона «О рекламе», п.40 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия УФАС по Алтайскому краю

ОПРЕДЕЛИЛА:

производство по делу №022/05/5-584/2022 прекратить.

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

<...>