

## РЕШЕНИЕ

по делу № 034/05/18-489/2022

05 июля 2022 года

г. Волгоград

Комиссия Волгоградского УФАС России по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства о рекламе в составе:

Председатель - заместитель руководителя Управления  
Комиссии -  
Члены - заместитель начальника отдела -  
Комиссии - ведущий специалист - эксперт

рассмотрев дело № 034/05/18-489/2022, возбужденное в отношении Банк «ВТБ» (ПАО) (...), ООО «Воксис» (...) по признакам нарушения ч. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – Закон о рекламе),

в присутствии представителя Банк «ВТБ» (ПАО) ... (доверенность от 13.01.2022 № ...), иные лица не явились, извещены о времени и месте рассмотрения дела надлежащим образом,

### УСТАНОВИЛА:

Антимонопольный орган осуществляет в пределах своих полномочий государственный надзор за соблюдением законодательства Российской Федерации о рекламе, в том числе предупреждает, выявляет и пресекает нарушения физическими или юридическими лицами законодательства Российской Федерации о рекламе; возбуждает и рассматривает дела по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе (ч. 1 ст. 33 Закона о рекламе).

Территориальный антимонопольный орган Федеральной антимонопольной службы, осуществляющий надзор за соблюдением законодательства о рекламе, руководствуется в своей деятельности Правилами рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 1922 (далее - Правила).

В соответствии с п. 13 Правил основанием для возбуждения и рассмотрения антимонопольным органом дела являются: а) поступление из государственных органов и органов местного самоуправления заявлений о нарушении законодательства и материалов, указывающих на наличие признаков нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе; б) представление прокурора; в) заявление о нарушении законодательства; г) собственная инициатива в случае обнаружения антимонопольным органом признаков нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Волгоградское УФАС России рассмотрело заявление Ф. А.В. (вх. № 2797 от 29.03.2022) с жалобой на распространение нежелательной рекламы услуг ПАО «Банк ВТБ».

Так заявитель указал, что на его номер телефона +7988 .... с номера «ВТБ» поступили следующие смс-сообщения:

- 26.11.2021 в 19:28: «Александр Викторович, успеите получить приветственные 1000 руб. по Мультикарте ВТБ! Просто оплатите Вашей картой Visa \*8642 первую покупку до 30.11.2021. Вознаграждение начислим в течение 30 дней с момента покупки. Подробнее: [c.vtb.ru/9-iKpQ](http://c.vtb.ru/9-iKpQ) (0+) Банк ВТБ (ПАО)»;

- 10.12.2021 в 14:07: «Александр Викторович, новогодние условия по одобренной кредитной «Карте возможностей»: кешбэк 10% в первые 30 дней, до 200 дней без % на все покупки, далее - 27,9% годовых. Лимит – 50 000 руб., обслуживание и SMS-оповещения-0 руб. Оформите за пару минут в ВТБ Онлайн до 31.12.2021: [vtb.ru/i/virtualcc/13839842496](http://vtb.ru/i/virtualcc/13839842496). Банк ВТБ (ПАО)»;

- 19.01.2022 в 10:57: «Александр Викторович, успеите оформить до 31.01.2022 оформленную «Кредитную карту возможностей» на особых условиях: кешбэк 10% в первые 30 дней, до 200 дней без % на все покупки, далее - 25,9% годовых. Лимит – 50 000 руб., обслуживание и SMS-оповещения - 0 руб. В ВТБ Онлайн за пару минут: [vtb.ru/i/virtualcc/14510286748](http://vtb.ru/i/virtualcc/14510286748). Банк ВТБ (ПАО)»;

- 17.02.2022 в 17:15: «Александр Викторович, пополните баланс «Автодор-Платные дороги» на сумму от 1000 руб. в разделе «Мои сервисы» ВТБ Онлайн до 10 апреля 2022 г. и получите возможность вернуть 1000 руб. на счет транспондера. Также дарим Вам скидку 10 % на все товары в интернет – магазине [trass.me](http://trass.me), укажите код [harry22](http://harry22) при покупке. Подробнее: [vtb.ru/c/trass/h22](http://vtb.ru/c/trass/h22) (0+) Банк ВТБ (ПАО)»;

- 20.02.2022 в 15:27: «Александр Викторович, дарите подарки любимым с одобренной кредитной «Картой

возможностей»: кешбэк 10% в первые 30 дней, до 110 дней без % на все покупки, далее - 25,9% годовых. Лимит – 50 000 руб., обслуживание - 0 руб. Оформите в ВТБ Онлайн за пару минут: [online.vtb.ru/i/virtualcc/15100032751](https://online.vtb.ru/i/virtualcc/15100032751). Срок предложения ограничен. Банк ВТБ (ПАО)».

Также заявитель указал, что нежелательная реклама услуг Банк «ВТБ» (ПАО) поступила в его адрес посредством телефонного звонка 06.12.2021 в 13:49 с номера +7 905 565 91 45. В ходе звонка заявителю был предложен кредит на выгодных условиях от Банка «ВТБ».

Также Ф. указал, что 30.01.2022 на его электронную почту ....@mail.ru поступило электронное письмо от Банка «ВТБ»: «Предложения от ВТБ и VISA. Александр Викторович! Зимние вечера можно провести по-разному. Например, послушать онлайн-лекции об искусстве и науке, обновить гардероб, запланировать путешествие или заказать вкусную пиццу. Все это можно сделать выгодно и просто. «Додо Пицца». Скидка до 20%. Действует до 31 декабря 2022 г. «Додо Пицца» предоставляет скидку 15% на заказ на сумму от 1400 руб. держателям карт ВТБ Visa Classic, Visa Gold по промокоду **Visa** и скидку 20 % на заказ на сумму от 1800 руб. держателям карт Visa».

В адрес ПАО «МТС» был направлен запрос информации от 06.04.2022 исх. № 02-3/2220 относительно принадлежности номера с буквенным обозначением «VTB».

В письме от 14.04.2022 вх. № 3463 ПАО «МТС» указало, что указанные в запросе Волгоградского УФАС России SMS-сообщения 26.11.2021, 10.12.2021, 19.01.2022, 17.02.2022, 20.02.2022 были отправлены абонентом - ПАО «Банк ВТБ» (...) на основании дополнительного соглашения № 3 к договору об оказании услуг связи .№ .... от ....., заключенного между ним и ПАО «МТС», как оператором связи в соответствии с положениями ст. 44.1 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее – Закон о связи).

Согласно п. 1.3, п. 2.1 указанного дополнительного соглашения оператор оказывает абоненту комплекс услуг Omni-Трафик, оказываемых на базе платформы «МТС OmniChand».

Согласно п. 3.3.3 дополнительного соглашения до начала оказания услуг абонент - Банк «ВТБ» (ПАО) обязан получить от пользователя предварительное согласие на их получение путем регистрации пользователя в информационных системах абонента или заказа услуг абонента иным законным образом по усмотрению абонента.

Оператор связи - ПАО «МТС» в соответствии с п. 3.2. дополнительного соглашения лишь предоставляет доступ к Платформе, осуществляет техническую поддержку, выделяет в случае заказа сервисный номер и т.д.

Также оператором связи представлена детализация оказанных услуг связи по телефону заявителя (8 988 ...) за период поступления рекламы посредством смс-сообщений (за 26.11.2021, за 10.12.2021, за 19.01.22, за 17.02.2022, за 20.02.2022), которая подтверждает поступление указанных смс-сообщений от отправителя «VTB» на номер Ф.

Согласно данным ПАО «ВымпелКом», представленным в ответ на запрос Волгоградского УФАС России в письме от 15.04.2022 вх. № 3518, номер телефона, с которого был осуществлен звонок заявителю 06.12.2022 в 13:49, выделен абоненту – ООО «Воксис» (ИНН ....).

В ответ на запрос Волгоградского УФАС России ООО «Воксис» в письме от 11.05.2022 вх. № 4175 сообщило следующее.

Между ООО «Воксис» (до переименования юридического лица ООО «Инфо-контент») и Банк ВТБ (ПАО) был заключен договор на оказание услуг центра обработки вызовов от .... № .. (далее - Договор), по которому ООО «Воксис» выступало стороной Исполнителя, Банк ВТБ (ПАО)- стороной Заказчика.

Согласно п. 2.1 Договора Исполнитель взял на себя обязательства по заданию и в интересах Заказчика оказывать следующие услуги: телемаркетинг; телефонные опросы/информирование клиентов Заказчика на исходящем звонке; исходящий обзвон по базе мобильных телефонов клиентов для оценки качества консультации и др.

В соответствии с п. 4.2 Договора передача клиентской базы осуществляется Заказчиком в электронном виде с использованием программных средств, обеспечивающих проверку электронной подписи, шифрование и расшифровку, в том числе необходимые организационно-технические меры по защите от несанкционированного доступа к передаваемой информации.

Персональные данные заявителя +7 988-... (Александр Викторович) были получены от Банк ВТБ ПАО 01.12.2021 в рамках Договора в соответствии с п.4.2 договора в электронном виде.

ООО «Воксис» подтвердило, что при звонке 06.12.2021 в 13-49 указанному физическому лицу - клиенту Банка (абон. номер +7 988-...) было озвучено следующее:

«Клиент: Алло

-

Оператор: Здравствуйте, банк ВТБ. Меня зовут Валерия. Александр Викторович, верно?

Клиент: а что вы хотели?

Оператор: для Вас есть предложение от банка ВТБ, пару минут удобно будет уделить, я озвучу более подробно?

Клиент: Спасибо, не нужно. Жду важный звонок, извините.

Оператор: Я вас услышала, всего доброго, до свидания.

Клиент: до свидания»

В процессе звонка оператор колл-центра Общества действовал в соответствии с утвержденным Заказчиком скриптом и располагал контактом клиента (Александра Викторовича, абон. номер +7 988-....) в связи с его передачей самим же Заказчиком для целей совершения обзвона.

Согласие на получение указанным клиентом Банка информации рекламного характера, как указывает ООО «Воксис», находится у заказчика - Банк ВТБ (ПАО) и не передавалось в адрес исполнителя, поскольку это не предусмотрено условиями договора между сторонами.

**Определением от 25 мая 2022 года было возбуждено дело № 034/05/18-489/2022 в отношении Банк «ВТБ» (ПАО) и ООО «Воксис».**

В соответствии с п. 4 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 1922 (далее – Правила) дела по фактам распространения рекламы, содержащей признаки нарушения ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе, возбуждаются и рассматриваются территориальным органом Федеральной антимонопольной службы по месту нахождения (месту жительства) юридического или физического лица, подавшего заявление в антимонопольный орган, указывающее на признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Ф. представил сведения о месте регистрации в Волгограде.

В рамках рассмотрения дела представитель Банк «ВТБ» (ПАО) сообщило следующее.

Заявитель является клиентом Банка с 2010 года. К материалам приобщена копия анкеты-заявления на получение кредита от 18.09.2010, подписанная Ф., в п. 17 которой предусмотрено, что персональные данные предоставлены Ф. в том числе в целях информирования о продуктах и услугах Банка. Этим же п. 17 анкеты предусмотрено, что согласие может быть отозвано при предоставлении в Банк заявления в простой письменной форме. Однако в указанной анкете был указан другой номер сотового телефона заявителя (+7914920....), поэтому при обращении Ф. в Банк в октябре 2021 года была актуализирована информация о контактных данных заявителя, в частности номер телефона был изменен в базе клиентов Банка на +7988....

Представитель Банка настаивает, что рассматриваемая информация, которая была доведена до заявителя посредством смс-сообщений, звонка и электронного письма, рекламой не является, поскольку содержит индивидуальное обращение («Александр Викторович») и, соответственно, индивидуальное предложение для клиента Банка.

При этом, представитель Банк «ВТБ» (ПАО) подтвердил, что именно Банк предоставил базу, в которую был включен и телефон заявителя, для осуществления звонков ООО «Воксис», полагая, что имеет надлежащее согласие гр. Ф. на получение информации о продуктах Банка.

**Рассмотрев материалы дела № 034/05/18-489/2022, с учётом доводов сторон комиссия установила следующее.**

В соответствии с п. 1 ст. 3 Закона о рекламе реклама – это 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.

Реклама рассматривается законодателем как средство продвижения товаров, работ и услуг на общий рынок Российской Федерации.

Согласно Международному кодексу рекламной практики, под потребителем рекламы понимается любое лицо, которому адресована реклама или которого она может достичь, вне зависимости от того, является ли он конечным потребителем, торгующим субъектом или пользователем.

Экономической целью размещения рекламы для лица, осуществляющего производство, реализацию товара (работ, услуг), является продвижение и продажа товара (работ, услуг) оптовому покупателю и конечному потребителю.

Признаком любой рекламы является её способность стимулировать интерес к объекту для продвижения его на рынке, сформировать к нему положительное отношение и закрепить его образ в памяти потребителя.

Согласно п. 2 ст. 3 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, которая была доведена до Ф. на номер телефона (+7988 ....) 26.11.2021, 10.12.2021, 19.01.2022, 17.02.2022, 20.02.2022 посредством смс-сообщений с номера «ВТБ», 06.12.2021 посредством звонка с номера +7905 565 91 45, а также информация, поступившая 30.01.2022 на адрес электронной почты заявителя ....@mail.ru от «ВТБ», является рекламой, так как отвечает всем квалифицирующим признакам:

- информация распространена посредством направления смс-сообщений, телефонного звонка и путем направления электронного письма в адрес заявителя;

- направлена на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижению на рынке (финансовые услуги (мультикарта ВТБ, «Кредитная карта возможностей»), сервис

для оплаты транспондеров «Автодор», стимулирующее мероприятие («получите возможность вернуть 1000 руб. на счет транспондеров(1)), кредитная организация - Банк «ВТБ» (ПАО), акции от ВТБ, его партнеров («Додо Пицца») и VISA.

Согласно представленному ООО «Воксис» скрипту разговора после представления абоненту сотрудник колл-центра обозначает, что звонит от лица ВТБ Банка. Далее, как подтверждает ООО «Воксис», до сведения абонента была доведена информация о наличии предложения от указанного Банка. Согласно представленному скрипту цель звонков – доведение информации о «Карте возможностей» с озвучиванием условий по её обслуживанию.

Таким образом, в рассматриваемом случае до абонента уже изначально доводится информация о наличии предложения от Банка ВТБ.

Кроме того, телефонный звонок на номер заявителя заведомо имел своей целью доведение рекламной, а не иной информации справочного или иного любого характера.

- адресована неопределенному кругу лиц.

Под неопределенным кругом лиц понимаются те лица, которые не могут быть заранее определены в качестве получателя рекламной информации и конкретной стороны правоотношения, возникающего по поводу реализации объекта рекламирования (письмо ФАС России от 20.06.2018 № АД/45557/18 «Об оценке неопределенного круга лиц в рекламе»(2)). Таким образом, к рекламе относится и определённая неперсонифицированная информация, направленная на продвижение определённого объекта рекламирования, даже если она направляется по определённому адресному списку.

СМС-сообщения с предложением получить кредит на специальных условиях направляются абоненту прямой адресной рассылкой по сети электросвязи в форме личного представления и имеют целью привлечь внимание и сформировать интерес к услугам банка. Лицо, которому направлялось сообщение входит в неопределенный круг возможного правоотношения, о которых заранее неизвестно, вступят ли они в конкретные правоотношения с Банком по поводу предлагаемых услуг.

Как отмечено в судебной практике (см. постановление Пятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 15.09.2015 № 15АП-11319/2015 по делу № А53-9616/2015), реклама всегда нацелена на определенную часть населения, так называемую «целевую аудиторию» - группу потенциальных потребителей, в том числе на конкретных потребителей, систематически пользующихся услугами, товарами. При этом реклама может доводиться до их сведения в любой форме и любыми способами, в том числе посредством SMS-сообщений и электронных отправок.

В зависимости от целей, которых стремится достигнуть реклама, круг адресатов рекламы бывает широким или, напротив, узким. Вопрос о том, какой будет целевая аудитория рекламы, решает рекламодатель.

В этой связи обособление круга лиц, которым направляется какая-либо информация персонально (в том числе путем указания имени и отчества лица - потенциального адресата сообщения), не имеет значения в вопросах квалификации признаков рекламы в доведенной до их сведения информации, поскольку понятие неопределенного круга лиц как адресата рекламы не совпадает с понятием «целевая аудитория» рекламного послания.

Довод Банка о том, что сообщение адресовано клиенту Банка, указывает лишь на то, что Банк определил целевую аудиторию рекламы - клиентов и бывших клиентов Банка, которым может быть интересно предложение об акциях и услугах банка, и не опровергает того, что рекламные сообщения адресованы неопределенному кругу лиц, то есть кругу, который не может быть заранее определен в качестве конкретной стороны правоотношения, возникающего по поводу реализации объекта рекламирования, поскольку неизвестно, кто из адресатов под воздействием рекламы обратится в Банк за услугами.

С учётом позиции ФАС России, изложенной в письме ФАС России от 25.06.2013 № АК/24455/13 «О рекламных SMS-сообщениях», информация, направленная в SMS-сообщении, содержащем сведения об услугах Банка обобщенного характера, не носит персонализированного характера, несмотря на упоминание имени и отчества абонента, представляет интерес для неопределенного круга лиц и является рекламой.

Кроме того, рекламируемые продукты не были сформированы исключительно для заявителя. Акции проводились на территории России, информация о них размещалась в сети «Интернет» на сайте Банка «ВТБ» (в частности по а д р е с а м : <https://www.vtb.ru/lp/lav1000/>; [https://www.vtb.ru/promo/tpass/h22/?code=crm\\_sms\\_avtdodor\\_22\\_cashback&utm\\_source=sms&utm\\_medium=crm&utm\\_campaign=crm\\_sms\\_avtdodor\\_22\\_cashback](https://www.vtb.ru/promo/tpass/h22/?code=crm_sms_avtdodor_22_cashback&utm_source=sms&utm_medium=crm&utm_campaign=crm_sms_avtdodor_22_cashback) и др.)

Как следует из содержания смс-сообщений, содержания электронного письма, телефонного разговора (с учетом текста представленного скрипта) распространенная информация не относится к услугам, уже оказываемым Банком физическому лицу (Ф.). В данном сообщении содержатся сведения о возможности оформить Мультикарту, получить скидку при использовании сервиса «Автодороги. Платные дороги» и т.д. Таким образом, данные смс-сообщения, звонки и электронное письмо прямо направлены на продвижение услуг Банка и на привлечение к ним внимания потребителя.

Обособление круга лиц, которым направляется какая-либо информация персонально (в том числе путем указания имени и отчества лица - потенциального адресата сообщения), не имеет значения в вопросах квалификации признаков рекламы в доведенной до их сведения информации, поскольку понятие неопределенного круга лиц как адресата рекламы не совпадает с понятием «целевая аудитория» рекламного послания.

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 (ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе).

При этом в ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе закрепляется презумпция отсутствия указанного согласия абонента или адресата, поскольку в соответствии с ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе реклама признается распространенной без предварительного согласия абонента или адресата, если рекламодатель не докажет, что такое согласие было получено. Рекламодатель обязан немедленно прекратить распространение рекламы в адрес лица, обратившегося к нему с таким требованием.

Рекламодатель, прежде чем направить какому-либо лицу рекламу по сетям электросвязи, должен удостовериться, что данное лицо выразило свое согласие на получение рекламы.

Согласно п. 35 ст. 2 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее – Закон о связи) под электросвязью понимаются любые излучение, передача или прием знаков, сигналов, голосовой информации, письменного текста, изображений, звуков или сообщений любого рода по радиосистеме, проводной, оптической и другим электромагнитным системам.

Абонент, согласно п. 1 ст. 2 Закона о связи - это пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

Согласно ч. 1 ст. 44.1 Закона о связи рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи (далее также - рассылка) должна осуществляться при условии получения предварительного согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки. Рассылка признается осуществленной без предварительного согласия абонента, если заказчик рассылки в случае осуществления рассылки по его инициативе или оператор подвижной радиотелефонной связи в случае осуществления рассылки по инициативе оператора подвижной радиотелефонной связи не докажет, что такое согласие было получено.

Исходя из правовой позиции Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, изложенной в п. 15 постановления Пленума ВАС РФ от 08.10.2012 № 58 «О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона «О рекламе» (далее - постановление Пленума № 58), согласие абонента может быть выражено в любой форме, достаточной для его идентификации и подтверждения волеизъявления на получение рекламы от конкретного рекламодателя

Ф. подтверждает, что 28.10.2021 подписал заявление клиента на предоставление комплексного обслуживания в Банке ВТБ (ПАО), а также единую форму согласия. Однако, как указал заявитель, по всем пунктам им было выражено несогласие, в том числе на получение от Банка по сетям электросвязи рекламных рассылок, телефонных звонков и т.д. о продуктах и услугах Банка и Партнеров. В доказательство представлена копия соответствующих документов.

Однако Банк сообщил Ф. об исключении данных заявителя из списка возможных рассылок рекламных материалов 03.03.2022 только после соответствующего обращения Ф в адрес ПАО «Банк ВТБ».

Приняв от Ф. заявление от 28.10.2021 об изменении сведений, ранее представленных в Банк, ПАО «Банк ВТБ» было проигнорировано содержание заявления на предоставление комплексного обслуживания от 28.10.2021, а также форма согласия от 28.10.2021, в которых заявителем был выражен отказ от получения рекламы от Банка. Несмотря на выраженный отказ от получения рекламы, заявитель в период ноябрь 2021 года – февраль 2022 года получал рекламные предложения от ПАО «Банк ВТБ».

На момент отправки смс-сообщений, осуществления звонка и направления электронного письма в адрес заявителя Банк и его партнеры не обладали надлежащим предварительным согласием Ф. на получение рекламы.

В соответствии с п. 4 ст. 3 Закона о рекламе, реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации, является ненадлежащей.

Рассматриваемая реклама, которая была доведена до Ф на номер телефона (+7988 ...) 26.11.2021, 10.12.2021, 19.01.2022, 17.02.2022, 20.02.2022 посредством смс-сообщений с номера «ВТБ», 06.12.2021 посредством звонка с номера +7905 565 91 45, а также информация, поступившая 30.01.2022 на адрес электронной почты заявителя ...@mail.ru от «ВТБ», является ненадлежащей, поскольку распространена с нарушением ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе.

За нарушение ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе ответственность несёт рекламодатель (ч. 7 ст. 38 Закона о рекламе).

Рекламодатель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств (п. 7 ст. 3 Закона о рекламе).

С учётом имеющейся информации рекламодателем выступил Банк «ВТБ» (ПАО) (...), а в отношении телефонного звонка, который поступил заявителю 06.12.2021 в 13:49, рекламодателем выступило также ООО «Воксис» (...).

Вместе с тем комиссия отмечает следующее.

В соответствии с ч.ч. 1-4 ст. 1.5 КоАП РФ лицо подлежит административной ответственности только за те административные правонарушения, в отношении которых установлена его вина. Лицо, в отношении которого ведётся производство по делу об административном правонарушении, считается невиновным, пока его вина не

будет доказана в порядке, предусмотренном настоящим Кодексом, и установлена вступившим в законную силу постановлением судьи, органа, должностного лица, рассмотревших дело. Лицо, привлекаемое к административной ответственности, не обязано доказывать свою невиновность, за исключением случаев, предусмотренных примечанием к ст. 1.5 КоАП РФ.

Неустранимые сомнения в виновности лица, привлекаемого к административной ответственности, толкуются в пользу этого лица.

В силу п. 2 ч. 1 ст. 24.5 КоАП РФ производство по делу об административном правонарушении не может быть начато, а начатое производство подлежит прекращению при наличии хотя бы одного из следующих обстоятельств, в том числе отсутствия состава административного правонарушения.

Согласно п. 2.1 договора на оказание услуг центра обработки вызовов от .... № .... ООО «Воксис» (Исполнитель) взяло на себя обязательства по заданию и в интересах Заказчика оказывать следующие услуги:

- телемаркетинг;
- телефонные опросы/информирование клиентов Заказчика на исходящем звонке;
- исходящий обзвон по базе мобильных телефонов клиентов для оценки качества консультации;
- оказание консультационной поддержки на входящем звонке клиентам заказчика;
- по заданию заказчика осуществлять аудит качества услуг;
- обработка письменных обращений и обращений в чате с целью консультирования клиентов в соответствии со сценарием обработки письменных обращений и обращений в чате.

В соответствии с п. 4.2 Договора передача клиентской базы осуществляется Заказчиком в электронном виде с использованием программных средств, обеспечивающих проверку электронной подписи, шифрование и расшифровку, в том числе необходимые организационно-технические меры по защите от несанкционированного доступа к передаваемой информации.

В соответствии с п. 10.7 Договора Исполнитель, являясь лицом, обрабатывающим персональные данные по поручению заказчика, не обязан получать согласие субъектов персональных данных на обработку персональных данных, порученных на обработку заказчиком.

Учитывая положения п. 10.8 Договора ответственность перед субъектами персональных данных, чьи персональные данные обрабатываются исполнителем по поручению заказчика, заказчик несет самостоятельно, а исполнитель, осуществляющий обработку персональных данных по поручению заказчика несет ответственность перед заказчиком.

Персональные данные заявителя +7 988-..... (Александр Викторович), как было подтверждено сторонами в рамках рассмотрения дела, были получены от Банк ВТБ ПАО .... в рамках Договора в соответствии с п.4.2 договора в электронном виде. Передавая указанные данные Банк, ошибочно полагал, что обладает надлежащим согласием абонента.

На основании изложенного, с учётом имеющихся материалов дела Комиссия приходит к выводу, что в действиях ООО «Воксис» отсутствует состав административного правонарушения в соответствии с ч. 1 ст. 14.3 КоАП РФ, а именно отсутствует вина юридического лица.

В связи с изложенным, комиссией принято решение не передавать материалы дела уполномоченному должностному лицу Волгоградского УФАС России для возбуждения дела об административном правонарушении, предусмотренном ч. 1 ст. 14.3 КоАП РФ в отношении ООО «Воксис».

Согласно ч. 3 ст. 36 Закона о рекламе предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе выдается на основании решения антимонопольного органа о признании рекламы ненадлежащей и должно содержать указание о прекращении ее распространения.

На момент рассмотрения дела № 034/05/18-489/2022 от Банк ВТБ ПАО поступила информация о прекращении распространения спорной рекламы в адрес заявителя.

Таким образом, комиссией Волгоградского УФАС не установлены основания для выдачи предписания о прекращении нарушения Закона о рекламе.

Руководствуясь ч. 2 п. 1 ст. 33, ч. 1 ст. 36 Закона о рекламе, в соответствии с пунктами 42 - 47 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия

#### **РЕШИЛА:**

1. Признать ненадлежащей рекламу, которая была доведена до заявителя (+7988.....) посредством смс-сообщений с номера «VTB»:

- 26.11.2021 в 19:28 «Александр Викторович, успеете получить приветственные 1000 руб. по Мультикарте ВТБ! Просто оплатите Вашей картой Visa \*8642 первую покупку до 30.11.2021. Вознаграждение начислим в течение 30 дней с

момента покупки. Подробнее: [vtb.ru/9-iKPQ](http://vtb.ru/9-iKPQ) (0+) Банк ВТБ (ПАО)»; 10.12.2021 в 14:07: «Александр Викторович, новогодние условия по одобренной кредитной «Карте возможностей»: кешбэк 10% в первые 30 дней, до 200 дней без % на все покупки, далее - 27,9% годовых. Лимит – 50 000 руб., обслуживание и SMS-оповещения-0 руб. Оформите за пару минут в ВТБ Онлайн до 31.12.2021: [vtb.ru/i/virtualcc/13839842496](http://vtb.ru/i/virtualcc/13839842496). Банк ВТБ (ПАО)»; 19.01.2022 в 10:57: «Александр Викторович, успеете оформить до 31.01.2022 оформленную «Кредитную карту возможностей» на особых условиях: кешбэк 10% в первые 30 дней, до 200 дней без % на все покупки, далее - 25,9% годовых. Лимит – 50 000 руб., обслуживание и SMS-оповещения - 0 руб. В ВТБ Онлайн за пару минут: [vtb.ru/i/virtualcc/14510286748](http://vtb.ru/i/virtualcc/14510286748). Банк ВТБ (ПАО)»; 17.02.2022 в 17:15: «Александр Викторович, пополните баланс «Автодор-Платные дороги» на сумму от 1000 руб. в разделе «Мои сервисы» ВТБ Онлайн до 10 апреля 2022 г. и получите возможность вернуть 1000 руб. на счет транспондера. Также дарим Вам скидку 10 % на все товары в интернет – магазине [trass.me](http://trass.me), укажите код `harry22` при покупке. Подробнее: [vtb.ru/c/trass/h22](http://vtb.ru/c/trass/h22) (0+) Банк ВТБ (ПАО)»; 20.02.2022 в 15:27: «Александр Викторович, дарите подарки любимым с одобренной кредитной «Картой возможностей»: кешбэк 10% в первые 30 дней, до 110 дней без % на все покупки, далее - 25,9% годовых. Лимит – 50 000 руб., обслуживание - 0 руб. Оформите в ВТБ Онлайн за пару минут: [online.vtb.ru/i/virtualcc/15100032751](http://online.vtb.ru/i/virtualcc/15100032751). Срок предложения ограничен. Банк ВТБ (ПАО)»;

- рекламу услуг Банк «ВТБ» (ПАО), поступившую в адрес заявителя (+7988....) посредством телефонного звонка 06.12.2021 в 13:49 с номера +7 905 565 91 45,

- а также рекламу, полученную заявителем 30.01.2022 на его электронную почту ....@mail.ru посредством электронного письма от Банка «ВТБ»: «Предложения от ВТБ и VISA. Александр Викторович! Зимние вечера можно провести по-разному. Например, послушать онлайн-лекции об искусстве и науке, обновить гардероб, запланировать путешествие или заказать вкусную пиццу. Все это можно сделать выгодно и просто. «Додо Пицца». Скидка до 20%. Действует до 31 декабря 2022 г. «Додо Пицца» предоставляет скидку 15% на заказ на сумму от 1400 руб. держателям карт ВТБ Visa Classic, Visa Gold по промокоду **Visa** и скидку 20 % на заказ на сумму от 1800 руб. держателям карт Visa»,

поскольку реклама распространена с нарушением требований ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе.

2. Основания для выдачи предписания отсутствуют.

3. Передать материалы дела уполномоченному должностному лицу Волгоградского УФАС России для возбуждения дела об административном правонарушении, предусмотренном ч. 1 ст. 14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, в отношении Банк «ВТБ» (ПАО) (...).

**Решение изготовлено в полном объеме 05 июля 2022 года.**

Резолютивная часть решения оглашена 22 июня 2022 года.

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

Председатель Комиссии

Члены Комиссии

---

(1) Согласно Правилам проведения акции «Автодор-Платные дороги», размещенным на сайте Банка, данная акция является стимулирующей с смысле ст. 9 Закона о рекламе.

(2) ФАС России (г. Москва) имеет право давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции службы, в соответствии с п. 6.3 Положения о Федеральной антимонопольной службе, утвержденного постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 331.