

ПАО «МТС-Банк»

<...>

ПАО «МТС»

<...>

Заявителю

РЕШЕНИЕ ПО ДЕЛУ № 022/05/18-547/2021

Решение принято 5 августа 2021 года

Решение изготовлено в полном объеме 11 августа 2021 года г.Барнаул

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

Председатель Комиссии:

<...> – врио руководителя управления,

Члены Комиссии:

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

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

рассмотрев материалы дела №022/05/18-547/2021, возбужденное по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе по факту распространения посредством смс-сообщения рекламной информации без предварительного согласия заявителя, что указывает на признаки нарушения ч.1 ст.18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»,

в отсутствие заявителя (надлежаще уведомлен),

в отсутствие представителя лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, рекламораспространителя – ПАО «МТС-Банк», (<...>), уведомлен надлежащим образом;

в присутствии заинтересованного лица – ПАО «МТС» (<...>) представитель по доверенности от 09.10.2020г. К<...>.

УСТАНОВИЛА:

18.05.2021г. в Алтайское краевое УФАС России поступило заявление гражданина Российской Федерации (вх. № 215490, вх.№215925 от 28.05.2021г.) о получении 15.05.2021г. в 10:23 смс-сообщения с рекламой «40 000 рублей! Владимир, вам одобрена кредитная карта МТС Деньги Weekend. Закажите доставку за пару кликов в приложении...ПАО «МТС-Банк». Заявитель указал, что согласия на

получение рекламы не давал.

28.06.2021 года по результатам рассмотрения заявления гражданина Российской Федерации возбуждено производство по делу № 022/05/18-547/2021 по признакам нарушения ч.1 ст.18 Федерального закона «О рекламе».

Рассмотрение дела назначено на 21.07.2021г.

Стороны надлежащим образом уведомлены о дате, месте, времени рассмотрения дела.

ПАО «МТС-Банк» в адрес антимонопольного органа направил отзыв и запрашиваемые документы на определение о возбуждении дела, ходатайство о рассмотрении дела в его отсутствие.

Представитель ПАЛ «МТС» К<...>. поддержала доводы, изложенные в отзыве по делу.

Комиссия, рассмотрев материалы дела и заслушав представителя ПАО «МТС» установила.

Согласно выписке из реестра Российской системы и плана нумерации, абонентский номер заявителя +7-913-273-8579 принадлежит оператору ПАО «МТС».

15.05.2021г. в 10:23 заявитель Б<...>. получил смс-сообщение с рекламой финансовых услуг «40 000 рублей! Владимир, вам одобрена кредитная карта МТС Деньги Weekend. Закажите доставку за пару кликов в приложении...ПАО «МТС-Банк».

Согласно информации, представленной ПАО «МТС», указанное смс-сообщение поступило на сервисную платформу ПАО «МТС» с последующей доставкой через SMS-центр ПАО «МТС» на абонентский номер <...>с сервисного номера, выделенного ПАО «МТС-Банк», И<...>, далее Абонент, в рамках дополнительного соглашения от 01.06.2017 к договору об оказании услуг связи №224826 от 13.05.2004 (далее – Соглашение).

В соответствии с п. 1.3, 2.1 Соглашения Оператор оказывает Абоненту комплекс услуг по передаче смс-сообщений от Абонента к Пользователям и от Пользователя к Абоненту, а Абонент обязуется оплачивать оказанные услуги. Согласно п.1.4 Соглашения Пользователь – физическое или юридическое лицо, заключившее с Оператором-операторами договор на оказание услуг связи и являющееся зарегистрированным пользователем Услуг Абонента.

Согласно п. 1.5 Соглашения Услуги Абонента – справочно-информационные услуги, оказываемые Абонентом Пользователям в случае их регистрации в информационных системах Абонента.

Согласно п. 2.2 Соглашения смс-сообщения формируются и отправляются абонентом от его оборудования до смс-оборудования оператора.

Согласно п. 3.3.2 Соглашения Абонент обязуется осуществлять оказание своих услуг только абонентам, являющимися Пользователями.

Согласно п.3.3.3 Соглашения до начала оказания услуг Абонента обязан получить от Пользователя предварительное согласие на их получение путем регистрации пользователя в информационных системах Абонента.

Согласно п. 3.3.12 Соглашения Абонент до начала оказания услуги рассылки принимает на себя обязательство обеспечить наличие согласий от Пользователей на получение ими коротких текстовых сообщений – рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи (п.22.1 ст. 2 ФЗ «О связи»), при необходимости получить иные согласия от пользователей, которые требуются оформлять надлежащим образом в соответствии с действующим законодательством.

В данном случае рассылка осуществлена по инициативе Абонента ПАО «МТС-Банк».

Согласно письменным пояснениям ПАО «МТС-Банк» (далее - Банк), 21.04.2019г. Болдырев В.Р. предоставил Банку собственноручно подписанное Согласие о присоединении к Договору комплексного обслуживания ПАО «МТС-Банк».

Согласно п.1.3 Согласия Клиент подтверждает, что согласен на получение от Банка рекламной информации по почте и по сетям электросвязи (в том числе по телефону, мобильной связи и электронной почте) в течение срока действия Договора комплексного обслуживания (далее-ДКО). Согласно п. 8.1 ДКО Клиента о присоединении к Общим условиям банковского обслуживания и действует в течение неопределенного срока. В Согласии Клиент указал номер мобильного телефона <...>

Заявитель обращался в Банк с требованием прекратить рассылку рекламных сообщений, что подтверждается перепиской заявителя с (чатом) Банком от 22.04.2021г. «...Спасибо за ожидание. Вижу, что запрет на такую рассылку стоит на Ваш номер. По какой причине Вам все еще приходят смс с рекламой разберутся специалисты из тех.отдела. Я передала им заявку, ее номер – SR00417093. Максимальный срок решения – 5 раб.дней. Статус заявки необходимо уточнять чрез нас. Надеюсь, что вопрос будет решен в кратчайшие сроки. Владимир Романович, Ваше обращение №9365346 от 27.04.2021г. рассмотрено. Мы передали Ваш номер телефона для исключения из рассылки. В ближайшее время сообщения перестанут поступать. МТС Банк».

Согласно пункту 38 Правил, рассмотрение дела может быть отложено антимонопольным органом с указанием даты и времени его рассмотрения в связи с необходимостью получения антимонопольным органом дополнительных доказательств. Рассмотрение дела отложено на 05.08.2021г.

05.08.2021г. заявитель на рассмотрение дела не явился, о дате, времени и месте рассмотрения дела извещен надлежащим образом, представитель ПАО «МТС» К<...>., доводы, представленные ранее, поддержала.

ПАО «МТС-Банк» представил дополнительные письменные пояснения, согласно которым согласие Б<...> о присоединении к ДКО было оформлено в офисе продаж Партнера по адресу: г.Москва, п. Внуковское, ул. Летчика Ульянина, 5.

05.08.2021г. Комиссия, изучив материалы дела, дав им надлежащую оценку, пришла к следующим выводам.

ПАО «МТС-Банк» представлено согласие Болдырева В.Р. от 21.04.2019г., в пункте 1.3 Согласия указывается на получение от Банка рекламной информации по почте и по сетям электросвязи (в том числе по телефону, мобильной связи и электронной почте) в течение срока действия ДКО. Согласие по получению рекламы может быть отозвано в любое время по заявлению клиента.

Материалами дела подтверждается факт поступления 15.05.2021г. в 10:23 на мобильный телефон <...> смс-сообщения с нежелательной рекламой финансовых услуг следующего содержания: «40 000 рублей! Владимир, вам одобрена кредитная карта МТС Деньги Weekend. Закажите доставку за пару кликов в приложении...ПАО «МТС-Банк».

Болдырев В.Р. 22.04.2021г. через Чат-Бот приложения Банка обратился с требованием прекратить рекламную рассылку по номеру +<...>. Согласно ответу банка на данное требование от 22.04.2021г. на номер Б<...>. установлен запрет на рекламную рассылку. Заявка № SR00417093 вновь передана специалистам технического отдела банка. В переписке указывается, что максимальный срок решения по заявке 5 рабочих дней.

28.04.2021г. в 08:27 Б<...> был направлен ответ ПАО «МТС-Банк» о том, что его обращение № 9365346 от 27.04.2021 рассмотрено, номер передан для исключения рассылки.

Однако, смс-сообщение с рекламой финансовых услуг ПАО «МТС-Банк» было вновь направлено заявителю 15.05.2021г. в 10:23.

Таким образом, материалами дела подтверждается, что Болдырев В.Р. неоднократно обращался в ПАО «МТС-Банк» с требованием прекратить рекламную рассылку на абонентский номер <...>.

Согласно пояснениям ПАО «МТС-Банк» заявка Б<...>. об отключении от рассылки информации рекламного характера поступила 27.04.2021г. 17.05.2021г. Банком были отключены все рассылки рекламного характера по указанному номеру. При этом, ПАО «МТС-Банк» считает, что банком не были нарушены права клиента, т.к. в соответствии с принятой банком Технологией работы с обращениями клиентов - физических лиц, обращения информационного характера, не содержащие финансовые требования, банк обязан обработать в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения обращения.

Комиссия, изучив представленные материалы, считает данную позицию ПАО «МТС-Банк» в отношении сроков рассмотрения обращения Болдырева В.Р. противоречащей требованиям ч.1 ст.18 Федерального закона «О рекламе».

Согласно ч.1 ст.18 Федерального закона «О рекламе» 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. При этом 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.

Таким образом, Федеральный закон «О рекламе» возлагает на рекламораспространителя обязанность немедленно прекратить распространение рекламы в адрес лица, обратившегося к нему с таким требованием.

Как следует из пояснений ПАО «МТС-Банк», отключение Б<...> от рекламной рассылки было произведено через 12 дней после его обращения, что указывает на нарушение статьи 18 Федерального закона «О рекламе».

В соответствии с 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 требований, установленных ч.1 ст.18 настоящего Федерального закона несет рекламораспространитель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.

Материалами дела установлено, что рекламораспространителем рассматриваемой рекламы является ПАО «МТС-Банк» (<...>).

В соответствии с п. 49 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, при установлении факта нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе антимонопольный орган в целях прекращения дальнейшего нарушения выдает предписание лицу (лицам), обязанному устранить правонарушение, предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

ПАО «МТС-Банк» не представлено доказательств, однозначно подтверждающих факт исполнения требования Б<...> о прекращении направления смс-рекламы на абонентский номер <...>.

На основании изложенного и руководствуясь пунктом 1 части 2 статьи 33, частью 1 статьи 36 Федерального закона «О рекламе» и в соответствии с пунктами 42-49 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия

РЕШИЛА:

1.Признать ненадлежащей рекламу «40 000 рублей! Владимир, вам одобрена кредитная карта МТС Деньги Weekend. Закажите доставку за пару кликов в приложении...ПАО «МТС-Банк», направленную ПАО «МТС-Банк» 15.05.2021 в 10:23 посредством смс-сообщения на телефон <...>, поскольку при ее распространении нарушены требования ч. 1 ст. 18 Федерального закона «О рекламе».

2.Выдать ПАО «МТС-Банк» обязательное для исполнения предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

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 и предписание Комиссии могут быть обжалованы в арбитражный суд в трех месячный срок со дня их вынесения.

Председатель Комиссии: <...>

Члены Комиссии: <...>