

РЕШЕНИЕ

по делу № 055/05/18-571/2019

06 августа 2019 года
город Омск

Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы России по Омской области (далее - Омское УФАС России) по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе в составе:

председатель Комиссии – <...>, заместитель руководителя Омского УФАС России,

члены Комиссии: <...>,

рассмотрев дело № 055/05/18-571/2019 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе по факту распространения публичным акционерным обществом «ПочтаБанк» (ИНН 3232005484, ОГРН 1023200000010) (далее – ПАО «ПочтаБанк», Общество) рекламы, содержащей признаки нарушения требований части 1 статьи 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее - Федеральный закон «О рекламе»),

в отсутствие заявителя <...>, извещенного надлежащим образом,

в присутствии представителя ПАО «ПочтаБанк» - <...> (доверенность от 17.12.2018 № 18-0850)

УСТАНОВИЛА:

В адрес Омского УФАС России поступило заявление гражданина <...> по факту осуществления 03.06.2019 в 16:35 на его абонентский номер +<...> от абонента +<...> звонка рекламного характера:

«- Звонок от «Почта Банка». В целях улучшения качества обслуживания, разговор будет записан. Добрый день! Меня зовут <...>, я представляю «Почта Банк». Уделите, пожалуйста, пару минут Вашего внимания. Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?

-<...>.

*- <...>, очень приятно. «Почта Банк» предлагает Вам оформить **банковские продукты**, такие как: **кредит наличными**, можно оформить сроком до 5 лет, минимальная сумма 50 тысяч рублей, максимальная 1 миллион рублей с услугой гарантированная ставка - 12,9 % годовых. Также у нас есть такой кредитный продукт – **кредитная карта двух видов**: по одной карте у нас льготный период составляет 120 дней, это можно 4 месяца пользоваться безпроцентно кредитными средствами банка; вторая карта составляет льготный период 60 дней, это 2 месяца, но она с кэшбэком по определенным тратам, которые Вы делаете по карте безналично. Банк Вам возвращает с 1 до 5 %. Виктор, скажите, пожалуйста, на данный момент есть у Вас потребность может быть кредит оформить, либо как запасной кошелек, карту кредитную открыть?*

- Вот я не помню, чтобы я «Почта Банку» давал согласие на получение рекламных сообщений с использованием сотовой связи. Вот Вы можете это как-то подтвердить, что у Вас есть мое согласие, согласие абонента этого номера на то, чтобы получать рекламные сообщения о продукции «Почта Банка».

- Ну, у меня такой информации нет. Я просто как бы... у меня есть контакт по Вашему телефону... вот позвонила Вам от «Почта Банка» предложение сделать.

-Но я не давал согласие на получение рекламной продукции от «Почта Банка».

-Ну, я поняла Вас. И в общем-то продукты банка не интересую, да? На сколько я поняла: у Вас и согласия нет и интереса нет к продуктам?

-Да.

-Ну вот хотела просто да...вы же... как сказать, человек, который ориентируется... сейчас у нас много банков, предложений... хотела Вам просто информацию предоставить, чтобы у Вас было такое представление о «Почта Банке», что есть такие услуги. Ну, хорошо, я поняла.

-Но, Вы знаете, что есть Федеральный закон «О рекламе», который не дает право без согласия абонента использовать телефонную связь для рассылки рекламных сообщений?

- Ну, хорошо, я поняла. Вам желаю хорошего дня, всего Вам доброго, до свидания.

- Всего доброго»

По утверждению заявителя, рекламная информация была направлена без его предварительного согласия на получение рекламы, что является нарушением части 1 статьи 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее - Федеральный закон «О рекламе»), согласно которой 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 именно на рекламораспространителя возложена обязанность доказать наличие согласия абонента на получение рекламы, и именно он несет ответственность за распространение ненадлежащей рекламы.

Согласно информации, размещенной на официальном сайте Федерального агентства связи (www.rossvyaz.ru), абонентский номер +<...> принадлежит номерной емкости, закрепленной за оператором подвижной связи ПАО «Вымпел-Коммуникации».

ПАО «Вымпел-Коммуникации» в письме от 26.06.2019 вх. № 483/ДСП сообщило, что абонентский номер <...> «...был выделен ПАО «ПочтаБанк» ИНН 3232005484... на основании договора № SU207 (Ф02116698) от 10.07.2018 года и бланка – заказа к нему...».

На запрос Омского УФАС России ПАО «ПочтаБанк» была представлена следующая информация (исх. № 15-119045 от 05.07.2019): «...03.06.2019 работник Банка осуществил исходящий вызов на телефонный номер <...> с целью информирования владельца указанного номера об услугах Банка.

Согласно объяснительной записке работника Банка, совершившего звонок, телефонная коммуникация была осуществлена работником в соответствии с утвержденным Банком правилами совершения звонка потенциальному клиенту, согласно которым перед озвучиванием потенциальным клиентам рекламной информации **работник предварительно запрашивает у потенциальных клиентов устное согласие на получение данной информации.** В том случае, если потенциальным клиентом не было выражено согласие на получение рекламной информации телефонная коммуникация прекращается.

Таким образом, утвержденные в Банке правила совершения звонков потенциальным клиентам соответствуют требованиям Закона «О рекламе»...».

Дополнительно в письме от 30.07.2019 исх. № 15-137934 ПАО «ПочтаБанк» указало: «...В целях исполнения требований Закона «О рекламе» Банком утвержден Приказ от 22.01.2018 № 18-

0033 «О мерах по контролю за соблюдением законодательства Российской Федерации в ПАО «ПочтаБанк», предусматривающий возможность распространения рекламы работниками Банка в процессе телефонной коммуникации только при наличии предварительного согласия абонента на получение рекламы.

Из текста голосового сообщения, указанного в Определении Управлением, усматривается, что 03.06.2019 работник Банка осуществил исходящий вызов на телефонный номер <...> с целью информирования владельца указанного номера об услугах Банка.

Рассматриваемая телефонная коммуникация была проведена Сотрудником Банка в соответствии с утвержденными Банком правилами совершения звонка потенциальному клиенту.

Перед озвучиванием потенциальному клиенту рекламной информации Сотрудник предварительно получила у потенциального клиента устное согласие на получение данной информации. В том случае, если потенциальным клиентом не было выражено согласие на получение рекламной информации телефонная коммуникация бы прекратилась.

В связи с чем, нельзя согласиться с выводами Управления отраженными в Определении, что Абоненту <...> была доведена рекламная информация об услугах Банка без согласия гражданина.

По мнению Банка, Работник кредитной организации, осуществлявший исходящий вызов на абонентский номер <...>, нарушений законодательства и внутренних нормативных актов Банка не допустила, рекламная информация о услугах ПАО «Почта Банк» до гражданина <...>, без его согласия не доводилось...».

Согласно правовой позиции, изложенной в пункте 15 Постановления Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 08.10.2012 № 58 «О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона «О рекламе», **согласие абонента может быть выражено в любой форме, достаточной для его идентификации и подтверждения волеизъявления на получение рекламы от конкретного рекламораспространителя.**

Таким образом, согласие на получение рекламной информации по сетям электросвязи может быть получено в устной форме при соблюдении следующих условий:

- проведение идентификации абонента;
- согласие должно быть **предварительным**, то есть рекламная информация может быть озвучена только после получения согласия;
- **формулировка** на получение согласия должна быть **однозначной и недвусмысленной, позволяющей точно определить, что звонящий спрашивает согласие на доведение до абонента информации именно рекламного характера;**
- **формулировка** на получение согласия должна **предоставлять возможность абоненту изначально отказаться от получения (прослушивания) рекламной информации.**

Согласно аудиозаписи телефонного разговора, сотрудником ПАО «ПочтаБанк» предварительно в устной форме была озвучена формулировка: «Звонок от «Почта Банка». В целях улучшения качества обслуживания, разговор будет записан. Добрый день! Меня зовут <...>, я представляю «Почта Банк». Уделите, пожалуйста, пару минут Вашего внимания. Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?..», которая однозначно **не позволяет понять, что предлагаемая к прослушиванию информация носит именно рекламный характер**, следовательно, абонент был введен в заблуждение относительно характера звонка. После

того как абонент назвал свое имя, ему сразу же была озвучена рекламная информация о банковских продуктах ПАО «ПочтаБанк».

Таким образом, предварительное согласие на получение рекламной информации сотрудником ПАО «ПочтаБанк» у <...> даже не было запрошено.

По определению (пункт 4 статьи 3 Федерального закона «О рекламе») ненадлежащая реклама – реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации.

В соответствии с пунктом 7 статьи 3 Федерального закона «О рекламе» рекламораспространитель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.

Исходя из определения, данного в пункте 7 статьи 3 Федерального закона «О рекламе», ПАО «ПочтаБанк» является рекламораспространителем.

В силу части 7 статьи 38 Федерального закона «О рекламе» ответственность за нарушение требований, установленных статьей 18 Федерального закона «О рекламе», несет рекламораспространитель.

Рассмотрев материалы дела, учитывая пояснения заявителя об отсутствии его согласия на получение рекламы, наличие договора об оказании услуг связи «Билайн» № SU207 (Ф02116698) от 10.07.2018, заключенного между ПАО «ВымпелКом» и ПАО «ПочтаБанк», Комиссия Омского УФАС России пришла к выводу о нарушении ПАО «ПочтаБанк» требований части 1 статьи 18 Федерального закона «О рекламе» при распространении рекламной информации посредством телефонного звонка на абонентский номер <...> без предварительного согласия абонента <...> на получение рекламы.

Учитывая пояснения ПАО «ПочтаБанк» (вх. № 7772Э от 31.07.2019) о том, что «...**03.07.2019 г., абонентский номер <...> был исключен из перечня абонентских номеров, информируемых сотрудниками Банка о маркетинговых акциях и услугах кредитной организации и в дальнейшем не будет использоваться для осуществления звонков и рассылки смс-сообщений...**», Комиссия Омского УФАС России приняла решение о нецелесообразности выдачи ПАО «ПочтаБанк» предписания о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

На основании изложенного, руководствуясь пунктом 2 части 1 статьи 33, частью 1 статьи 36 Федерального закона «О рекламе» и в соответствии с пунктами 37 - 42 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия

РЕШИЛА:

1. Признать действия ПАО «ПочтаБанк» (ИНН 3232005484, ОГРН 1023200000010), выразившиеся в осуществлении 03.06.2019 в 16:35 на абонентский номер <...> гражданина <...> звонка рекламного характера, ненадлежащими, нарушающими требования части 1 статьи 18 Федерального закона «О рекламе».

2. Предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе ПАО «ПочтаБанк» не выдавать.

3. Передать материалы дела уполномоченному должностному лицу Омского УФАС России для возбуждения дела об административном правонарушении.

Решение изготовлено в полном объеме 07.08.2019.

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

Председатель Комиссии<...>

Члены Комиссии: <...>