

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

О ПРЕКРАЩЕНИИ РАССМОТРЕНИЯ ДЕЛА № 128/16

«28» февраля 2017г.

г. Новосибирск

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

председатель Комиссии: И.В. Волохина – заместитель руководителя управления – начальник отдела рекламы,

члены Комиссии: В.Ю. Строгин - ведущий специалист-эксперт отдела рекламы,

М.О. Хрипченко - специалист-эксперт отдела рекламы,

рассмотрев дело № 128/16, возбужденное по факту получения на телефонный номер заявителя: +79234036351 звонков рекламного содержания, без согласия абонента, с признаками нарушения ч. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – 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.

в отсутствие представителя заявителя – абонента номера +79234036351 (не явился);

в присутствии представителя лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе ООО «Компания БКС» - Сагитова Марата Ерлановича (по доверенности №676 от 01.09.16г.),

УСТАНОВИЛА:

В адрес Новосибирского УФАС России поступило заявление физического лица (вх. № 6203 от 07.07.2016г.) по факту получения на абонентский номер: +7923-403-6351, звонков рекламного характера об услугах банка «БКС- Банк».

Реклама, согласно ч.1 ст.3 Закона «О рекламе» - 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 ч.1 ст.18 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.

Ответственность за несоблюдение требований ч.1 ст.18 Закона о рекламе несет 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).

Как указывает заявитель, согласие на получение звонков рекламного характера от банка «БКС» им не давалось, клиентом банка данное лицо не является.

ООО «Компания БКС» представило информацию (вх.№ 8823 от 20.09.16г., вх.№8084 от 05.09.16г.), на основании которой, на абонентский номер +79234036351 сотрудником ООО «Компания БКС» осуществлены звонки 28.03.2016г., 19.05.2016г.

Как пояснило Общество, на телефонный номер абонента действительно производились адресные звонки, но не рекламного характера, а в целях повышения финансовой грамотности населения.

Основанием для совершения звонков является Анкета обратной связи, заполненная физическим лицом на мероприятии ООО «Компания БКС» 26.11.2015 г. в г. Новосибирске (предоставлена в адрес Новосибирского УФАС России).

Новосибирским УФАС России установлено, что данную Анкету заполнило иное физическое лицо, не являющееся абонентом номера+79234036351. Таким образом, ООО «Компания БКС» на период совершения звонков не располагало согласием заявителя – абонента номера +79232406640, следовательно, осуществление звонков ООО «Компания БКС» состоялось без получения согласия абонента.

Вместе с тем, в адрес Новосибирского УФАС России, ООО «Компания БКС» представило Внутреннюю инструкцию «Об осуществлении коммуникаций с клиентами, а также лицами, давшими согласие на осуществление звонков», утвержденную Приказом Генерального директора ООО «Компания БКС» №180 о/р от 29.12.2012г., где указаны общие термины, общие правила ведения разговора с клиентами, типовой сценарий, по которому необходимо начинать разговор с Клиентом.

В силу п. 1.2 инструкции, Клиент - действующий клиент, заключивший Генеральное соглашение о комплексном обслуживании на рынке ценных бумаг с ООО «Компания БКС», также под клиентом, в рамках настоящей Внутренней инструкции понимается: лицо, давшее согласие на осуществление звонков - лицо, которое дало согласие на осуществление коммуникаций с О

ОО «Компания БКС», путем заполнения соответствующей формы на сайте ООО «Компания БКС», путем подписания соответствующей Анкеты в ходе проведения мероприятий ООО «Компания БКС» направленных на повышение финансовой грамотности населения, а также лицо, которое в иной форме выразило своё согласие на осуществление коммуникаций с ООО «Компания БКС».

Рассматриваемая Инструкция содержит: порядок составления разговора с Клиентом, фразы, которые необходимо использовать при общении, описываются ситуации, которые следует избегать при осуществлении коммуникации с Клиентом

посредством телефонного разговора. Содержание данного текста не носит рекламный характер.

Представитель ООО «Компания БКС» указал, что телефонные звонки, осуществленные на абонентские номера Клиентов, не записываются.

Заявителем также не представлена запись телефонных разговоров, поступивших от ООО «Компания БКС» 28.03.2016г., 19.05.2016г.

По причине отсутствия записи разговоров, произведенных телефонных звонков, невозможно оценить их содержание.

Обществом представлена выгрузка из базы «журнала звонков» ООО «Компания БКС», в которой представлена информация о времени набора номера, время установления соединения, номер абонента, продолжительность разговоров, ФИО клиента, в соответствии с предоставленными данными сотрудника ООО «Компания БКС», составленный по итогам переговоров.

Новосибирским УФАС России не представляется возможным сделать вывод о цели и характере осуществленных звонков на абонентский номер: +79232406640 от лица ООО «Компания БКС».

Кроме того, 19.05.2016 г. заявитель, в телефонном разговоре со специалистом банка, отозвал свое согласие на обработку персональных данных, после чего звонки на указанный номер ООО «Компания БКС» не осуществляло.

Таким образом, факт нарушения законодательства о рекламе в действиях ООО «Компания БКС», отсутствует.

Руководствуясь абз. а пункта 36 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия,

ОПРЕДЕЛИЛА:

Производство по делу № 128/16 прекратить.