

## ОПРЕДЕЛЕНИЕ

об отложении и продлении срока рассмотрения дела №022/05/18-1005/2023

Определение изготовлено в полном объеме 20 сентября 2023г. 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:

<...>

рассмотрев дело №022/05/18-1005/2023 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе по факту распространения на абонентский номер заявителя рекламы, в которой усматриваются признаки нарушения ч.1 ст.18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»,

в присутствии ООО «Воксис» - в лице представителя по доверенности №2023-02-Ю от 01.12.2022г. <...>, посредством ВКС,

в отсутствие заявителя – <...> – уведомлен надлежащим образом,

УСТАНОВИЛА:

29.06.2023г. в управление Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю поступило заявление <...> по факту поступления на его абонентский номер нежелательных рекламных звонков (вхд.№6879/23).

Заявитель указывает, что на его абонентский номер <...>, посредством звонков, поступает реклама услуг банка ВТБ с абонентских номеров +7-965-180-48-23; +7-965-180-48-34; +7-965-180-54-95; +7-965-180-55-03; +7-965-180-55-24.

Детализацией абонентского номера <...>, представленной ПАО «Вымпелком», подтверждается поступление звонков с абонентских номеров +7-965-180-48-23 – 13.06.2023г.; +7-965-180-48-34 – 09.06.2023г. и 12.06.2023г.; +7-965-180-54-95 – 15.06.2023г.; +7-965-180-55-03 – 18.06.2023г.; +7-965-180-55-24 – 17.06.2023г.

В соответствии с 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.

Согласие заявителя на получение рассматриваемой рекламы в материалы дела не представлено.

Таким образом, в рекламе усматриваются признаки нарушения ч.1 ст.18 Федерального закона «О рекламе».

По информации ПАО «Вымпелком» абонентские номера +7-965-180-48-23; +7-965-180-48-34; +7-965-180-54-95; +7-965-180-55-03; +7-965-180-55-24, с которых поступают рекламные звонки заявителю, с 26.05.2023г. обслуживаются по договору №480492706 от 05.07.2019г. оказания услуг связи «Билайн», заключенному с ООО «Воксис» (ИНН 6674223607, адрес: г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, стр.19, эт.4).

Согласно ст.38 Федерального закона «О рекламе», ответственность за нарушение требований, установленных ч.1 ст.18 настоящего Федерального закона несет рекламодатель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.

В соответствии с представленными материалами, рекламодателем является ООО «Воксис» (ИНН 6674223607).

ООО «Воксис» представлены письменные пояснения, согласно которым между Обществом и Банк ВТБ (ПАО) заключен договор на оказание комплекса услуг центра обработки вызовов от 03.11.2022г. (далее - Договор).

Согласно п.2.1 Договора исполнитель - ООО «Воксис» взял на себя обязательства по заданию и в интересах заказчика - Банк ВТБ (ПАО) 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.

Согласно п.10.5 Договора заказчик как оператор персональных данных поручил обработку персональных данных исполнителю в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Исполнитель является лицом, обрабатывающим персональные данные по поручению заказчика.

Персональные данные абонента с номером телефона <...> получены от Банк ВТБ (ПАО) 24.05.2023г. в рамках Договора в соответствии с п.4.2 Договора в электронном виде.

При звонке 09.06.2023 в 18:45 клиенту абонентского номера <...> было озвучено следующие:

*«Оператор: Алло, здравствуйте. Кирилл Валерьевич, это Вы, верно?»*

*Клиент: Да.*

*Оператор: Меня зовут Мария, Банк ВТБ. Вам предварительно одобрена сумма в размере 583 тысячи.*

*Клиент прерывает звонок, разговор завершается.».*

При звонке 12.06.2023 в 09:42 клиенту абонентского номера <...> было озвучено следующие:

*«Оператор: Алло, здравствуйте.*

*Клиент прерывает звонок, разговор завершается.».*

При звонке 13.06.2023 в 10:47 клиенту абонентского номера <...> было озвучено следующие:

*«Оператор: Алло, здравствуйте.*

*Клиент прерывает звонок, разговор завершается.».*

При звонке 15.06.2023 в 10:03 клиенту абонентского номера <...> было озвучено следующие:

*«Оператор: Алло, здравствуйте.*

*Клиент прерывает звонок, разговор завершается.».*

При звонке 17.06.2023 в 09:13 клиенту абонентского номера <...> было озвучено следующие:

*«Оператор: Алло, здравствуйте.*

*Клиент прерывает звонок, разговор завершается.».*

При звонке 18.06.2023 в 09:13 клиенту абонентского номера <...> было озвучено следующие:

*«Оператор: Алло, здравствуйте. Кирилл Валерьевич, это Вы, верно?»*

*Клиент: Да.*

*Оператор: Меня зовут Мария, Банк ВТБ. Вам предварительно одобрена сумма в размере.*

*Клиент прерывает звонок, разговор завершается. ».*

ООО «Воксис» указывает, что из сути телефонных разговоров (09.06.23г., 12.06.23г., 13.06.23г., 15.06.23г., 17.06.23г., 18.06.23г.) следует, что распространение какой-либо рекламы не было осуществлено. Клиент в процессе разговора с оператором прерывает звонки, соответственно какая-либо информация до клиента не доводилась. Оператором не была озвучена информация либо предложения об услугах, либо продуктах банка ВТБ (ПАО).

ООО «Воксис» считает, что так как звонок и обращение было адресовано определенному лицу - Кириллу Валерьевичу, т.е. персонально (индивидуально) клиенту, информации, направленной на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке, озвучено не было, содержание телефонного разговора не является рекламой.

Реклама Обществом с нарушением требований ч.1 ст.18 ФЗ «О рекламе» не распространялась.

В процессе звонка оператор колл-центра Общества действовал в соответствии с алгоритмом осуществления исходящих вызовов Клиентам Банка ВТБ, который утвержден Заказчиком в Приложении №1 к Договору.

Согласно п.2.2.3. Приложения №1 к Договору, набор номера Клиента должен осуществляться с использованием программно-аппаратного комплекса Исполнителя, где к моменту ответа выделенного оператора на экране рабочего места оператора Исполнителя всплывает окно, в котором отображена вся информация, необходимая для предоставления Клиенту в соответствии со Сценарием обработки вызова.

Сценарий обработки вызов, т.е. алгоритм построения разговора с Клиентом, утверждается Заказчиком и передается Исполнителю для оказания услуг.

Исходя из изложенного, ООО «Воксис», как Исполнитель по Договору не принимает участие в формировании и подготовки информации содержащейся в Сценарии обработки вызова, включая возможную рекламную информацию.

Согласие абонентского номера <...> на обработку его персональных данных и получение информации рекламного характера, исходя из условий Договора должно находиться у заказчика Банк ВТБ (ПАО) и не передавалось в адрес Исполнителя, поскольку это не предусмотрено условиями Договора между сторонами.

ООО «Воксис» просит производство по делу прекратить.

19.09.2023г. на заседании Комиссии представитель ООО «Воксис» <...> письменные пояснения Общества поддержала в полном объеме.

Комиссия, заслушав представителя ООО «Воксис», а также изучив представленные документы и материалы, приходит к выводу об отложении рассмотрения дела, в связи с необходимостью привлечения к участию в дело в качестве рекламодателя Банк ВТБ (ПАО) для получения дополнительных доказательств и пояснений.

На основании изложенного, в соответствии с пп.31,38 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия

**ОПРЕДЕЛИЛА:**

1. Рассмотрение дела №022/05/18-1005/2023 отложить.

2. Продлить срок рассмотрения дела до 24.10.2023г.
3. Привлечь к участию в деле в качестве рекламодателя Банк ВТБ (ПАО), ИНН 7702070139.
4. Назначить дело №022/05/18-1005/2023 к рассмотрению **на 10 октября 2023г. в 14 часов 00 минут** по адресу: г. Барнаул, ул. Пролетарская, 65 (6 этаж).

При участии лиц в рассмотрении дела по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе или представителей (с доверенностью на участие в рассмотрении дела) при себе иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт). В случае неявки представителей сторон в указанное время, дело будет рассмотрено в порядке, предусмотренном Правилами.

**5. ООО «Воксис» в срок до 6 октября 2023г.** представить в адрес управления копии следующих документов и материалов:

- поручение Банка ВТБ на информирования <...>;
- сценарий обработки исходящих вызовов, переданный Банком ВТБ;
- иные письменные пояснения, имеющие отношение к рассматриваемому делу.

**6. Банк ВТБ (ПАО) в срок до 6 октября 2023г.** представить в адрес управления копии следующих документов и материалов:

- документы, подтверждающие получение предварительного согласия <...> (абонентский номер <...>) на получение рекламы от Банка ВТБ;
- договоры (анкеты, заявления, согласия), заключенные с <...>;
- текст информации, переданный ООО «Воксис» для доведения до <...>;
- положения об осуществлении рекламных звонков клиентам банка;
- положения об информировании клиентов о персональных предложениях;
- основания направления спорной информации <...> (заявка на получение кредита и т.п.);
- данные о должностном лице, отвечающем за подготовку рекламной информации (должностная инструкция, приказ о приеме на работу и т.д.);
- письменные пояснения по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Копии документов должны быть заверены надлежащим образом и направлены с описью вложения.

<...>