

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

О ВОЗБУЖДЕНИИ ДЕЛА № 054/05/18-282/2022 И НАЗНАЧЕНИИ ДЕЛА К РАССМОТРЕНИЮ

«28» февраля 2022г.

г.Новосибирск

Председатель Комиссии Новосибирского УФАС России по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства о рекламе <...> – заместитель руководителя Управления Федеральной антимонопольной службы по Новосибирской области, рассмотрев материалы обращения по факту распространения рекламной информации на номер телефона заявителя <...> посредством осуществления телефонного звонка 08.12.21 в 12.54 от абонента <...> с признаками нарушения Федерального закона от 13.03.2006г. №38-ФЗ «О рекламе»,

УСТАНОВИЛ:

В адрес Новосибирского УФАС России поступило заявление физического лица (вх. № 22733э от 27.12.2021г.) по факту получения заявителем на номер телефона <...> звонка рекламного характера 08.12.21 в 12.54 от абонента <...> без предварительного согласия, с признаками нарушения Федерального закона от 13.03.2006г. №38-ФЗ «О рекламе» (далее - Закон «О рекламе»).

Специалистами Новосибирского УФАС России произведено прослушивание аудио-файла, представленного в качестве приложения к заявлению, в результате которого установлено, что данный аудио-файл содержит запись следующего содержания:

Начало записи.

«Добрый день! С первого декабря мы обновили условия предложения от банка «Русский Стандарт». Уделите, пожалуйста, нам одну-две минуты. Для этого, нажмите «один». Отказаться – нажмите «девять»».

Конец записи.

По результатам рассмотрения заявления Новосибирским УФАС России установлено следующее.

В соответствии с п.1 ст.3 Закона «О рекламе», реклама - 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.

Объектом рекламирования может быть 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.

Товар, согласно п.3 ст.3 Закона «О рекламе», - это продукт деятельности (в том числе работа, услуга), предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот.

Поскольку сообщение, полученное заявителем посредством рассматриваемого звонка, направлено на привлечение внимания к объекту рекламирования (Банк «Русский Стандарт» и предлагаемы им услуги), формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке, в соответствии с Законом «О рекламе» оно является рекламой.

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 рекламораспространитель не докажет, что такое согласие было получено. Рекламораспространитель обязан немедленно прекратить распространение рекламы в адрес лица, обратившегося к нему с таким требованием.

Как сообщается заявителем, им такого согласия какому-либо лицу не давалось. Следовательно, данное обстоятельство указывает на нарушение ч. 1 ст. 18 Закона «О рекламе».

В силу ч.2 ст. 18 Закона «О рекламе», не допускается использование сетей электросвязи для распространения рекламы с применением средств выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека (автоматического дозванивания, автоматической рассылки). Рассматриваемый звонок был осуществлен с применением средств выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека (автоматического дозванивания, автоматической рассылки), что указывает на признаки нарушения ч.2 ст.18 Закона «О рекламе».

Для целей выявления нарушения требования части 2 статьи 18 Закона «О рекламе» антимонопольным органам необходимо установить факт того, что:

- в ходе осуществления звонка абоненту или направления ему сообщения использовались средства выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека (автоматическое дозванивание и автоматическая рассылка);
- осуществление такого звонка абоненту или направление ему такого сообщения осуществлялось для распространения рекламы.

Вместе с тем, для целей реализации ФАС России возложенных на него полномочий антимонопольный орган должен обладать документами и доказательствами, необходимыми для принятия обоснованного решения.

Так, запись телефонного разговора, предоставленная абонентом антимонопольному органу, содержащая в начале такого разговора воспроизведенный абоненту заранее записанный аудиофрагмент,

представляющий собой последовательность звуков и/или речь человека (автоматизированная запись), позволяет сделать вывод о том, что в ходе осуществления такого звонка абоненту использовались средства выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека (автоматическое дозвонивание).

(Данная позиция также отражена в Письме ФАС России от 26.12.2019 N ДФ/114009/19 "О применении части 2 статьи 18 Закона «О рекламе»).

Ответственность за нарушение требований указанных норм несет рекламодатель (ч. 7 ст.38 Закона «О рекламе»).

Согласно ст.3 Закона «О рекламе», рекламодатель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.

Согласно информации, представленной ПАО «Вымпелком» номер телефона <...> принадлежит **АО «Банк Русский Стандарт»** (ОГРН 1027739210630).

В ответ на запрос Новосибирского УФАС России АО «Банк Русский Стандарт» представило пояснения (вх. № 621-ЭП/22 от 16.02.22), согласно которым Банк в целях доведения информации до своих клиентов, выразивших соответствующее согласие, о возможности оказания услуг, а также действующих банковских продуктах, 08.12.2021г. самостоятельно проводил информационную кампанию путем ручного набора телефонных номеров работниками Банка.

Так, при осуществлении телефонного звонка 08.12.2021 г. на абонентский номер владельцем которого является клиент АО «Банк Русский Стандарт», работником Банка, осуществляющим телефонный набор номера, **была допущена ошибка и как следствие - ошибочно произведен звонок на номер <...>**.

В связи с тем, что звонок 08.12.2021г. был осуществлен абоненту <...> ошибочно, письменное согласие на получение рекламной информации абонента +7-923-740-03- 77 в Банке отсутствует.

Относительно применения при осуществлении рекламных звонков средств выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека сообщаем следующее.

При проведении информационной кампании набор телефонного номера производился работником Банка вручную. Процедура телефонной коммуникации с клиентами Банка регламентирована Инструкцией АО «Банк Русский Стандарт» по осуществлению телефонных коммуникаций с использованием Interactive Voice Response (IVR). Инструкция предусматривает участие человека (работника Банка) как на этапах сегментирования клиентской базы, так и на этапе непосредственного контакта (распространения рекламных предложений).

В соответствии с п. 1.2 Инструкции основной задачей Инструкции является реализация маркетинговой политики как Банка в целом, так и продуктов Банка, а именно - осуществление исходящих телефонных звонков в режиме ручного набора номера с использованием Interactive Voice Response (далее - IVR) в рамках реализации маркетинговых кампаний. Interactive Voice Response (IVR) - это технология, которая позволяет взаимодействовать с человеком (вызывающим

абонентом) с помощью голосового ввода и DTMF-ввода (двухтональный многочастотный режим) с помощью клавиатуры (п. 1.2.1).

Пунктом 2.4 Инструкции предусмотрен следующий алгоритм действий работников Банка, осуществляющих звонки:

«2.4. При осуществлении исходящего вызова с использованием IVR с клиентами Банка Работникам Банка необходимо руководствоваться следующим алгоритмом действий:

1. Для инициации вызова через IVR работнику необходимо набрать номер из сети банка 7012.
2. Набрать номер вызываемого телефона Клиента (10 цифр, без префикса +7/8).
3. При соединении клиент прослушивает ролик с предложением. Если клиент хочет узнать подробнее и нажимает соответствующую кнопку на телефоне, то происходит соединение с Работником Банка для дальнейшего общения и предложения услуг Банка.»

На основании вышеизложенного сообщаем, что при осуществлении рекламных звонков Банком не используются средства выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека.

Таким образом, в действиях АО «Банк Русский Стандарт» не усматриваются признаки нарушения ч. 2 ст. 18 Закона «О рекламе», поскольку набор абонентского номера происходил с участием человека, без автоматического дозвона.

В тоже время, у АО «Банк Русский Стандарт» отсутствовало согласие абонента номера телефона <...> на получение рекламы по сетям электросвязи. Следовательно, в действиях АО «Банк Русский Стандарт» усматриваются признаки нарушения ч.1 ст. 18 Закона «О рекламе».

В соответствии с п. 4 ст. 3 Закона «О рекламе», ненадлежащая реклама - это реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации.

На основании п.2 ч.1 ст.33, ч.1, 2 ст.36 Федерального закона от 13.03.2006 №38-ФЗ «О рекламе», в соответствии с пунктами 24, 25 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 24.11.2020г. №1922,

ОПРЕДЕЛИЛ:

1. Возбудить производство по делу № 054/05/18-282/2022 по признакам нарушения законодательства РФ о рекламе.
2. Признать лицами, участвующими в деле:

заявитель: физическое лицо <...>,

лицо, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе: АО «Банк Русский Стандарт» (адрес: 105187, город Москва, Ткацкая улица, 36, ОГРН: 1027739210630, дата присвоения ОГРН: 03.10.2002, ИНН: 7707056547, КПП: 771901001).

3. Назначить дело 054/05/18-282/2022 к рассмотрению на **«15» марта 2022г. в 10:30 часов** по адресу г. Новосибирск, ул. Кирова, 3, к. 1007.

4 .АО «Банк Русский Стандарт» д о **«11» марта 2022г.** представить в адрес Новосибирского УФАС России: **отзыв на данное определение.**

5. В связи со сложной санитарно-эпидемиологической обстановкой и на основании указа Президента Российской Федерации от 02 апреля 2020 года № 239 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» и письма ФАС России от 19.03.2020 № ПЗ/21986/20 стороны уведомляются о возможности участия в заседании путём использования систем видеоконференцсвязи (далее – ВКС) с использованием системы TrueConf.

Для участия в работе комиссии Новосибирского УФАС России посредством ВКС сторонам следует пройти по ссылке: <...> и ожидать сеанса связи. Наличие включенных видеокамеры и микрофона обязательно.

О возможности обеспечения связи сторонам сообщить заранее (не позднее, чем за два рабочих дня) по электронной почте to54@fas.gov.ru.

Обращаем внимание, что участие в рассмотрении дела в дистанционном формате возможно исключительно при заблаговременном (за 24 часа до планируемого заседания Комиссии) направлении на электронную почту to54@fas.gov.ru документов, подтверждающих полномочия лица, представляющего интересы участника по делу, его контактных данных (номер телефона, электронный почтовый адрес), а также при предъявлении во время подключения к видеоконференцсвязи документов, удостоверяющих личность.

Явка представителя лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе, с надлежащим образом оформленной доверенностью на участие в рассмотрении дела по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, обязательна.

В случае неявки лиц, участвующих в деле или их представителей, дело может быть рассмотрено в отсутствие указанных лиц.

Документы представляются в копиях, заверенных юридическим лицом, за подписью уполномоченного должностного лица, с сопроводительным письмом (с указанием перечня прилагаемых документов, количества листов и экземпляров в документе). В случае отсутствия какого-либо из перечисленных документов необходимы письменные пояснения.

