

« 04 » марта 2016 г.

г. Иркутск

Резолютивная часть решения оглашена «18» «февраля» 2016 г.

В полном объеме решение изготовлено «04» «марта» 2016г.

Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы по Иркутской области по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства о рекламе, в составе:

председатель Комиссии: <...>, члены комиссии: <...>, <...> ,

рассмотрев дело № 2063 от 25.11.2015г., возбужденное по признакам нарушения ч. 3 ст. 18 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006 г. № 38 – ФЗ, по факту распространения 31.08.2015г. в 13 часов 55 минут рекламы следующего содержания:

«Преображение продолжается. Более мощный и экономичный двигатель 1,6 GDi, увеличенный дорожный просвет, новые доступные комплектации в обновленном KIA Soul. KIA Soul - наш яркий современник» путем её предоставления вызывающему абоненту после предупреждения о записи разговоров с операторами, до предоставления справки,

в отсутствии:

- лиц, в действиях которых содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе:

рекламораспространителя – ООО «КИА МОТОРС РУС» (сокращенное наименование: ООО "КИА МОТОРС РУС"; ИНН 7728674093; ОГРН 5087746291760; юр.адрес: 115054, г. Москва, ул. Валовая, 26), надлежащим образом уведомленного о месте и времени рассмотрения дела и заявившем ходатайство о рассмотрении дела в отсутствие представителя;

рекламораспространителя - ООО «Телеком-Экспресс» (127273 г. Москва, ул. Отрадная, д. 2б, стр. 7), надлежащим образом уведомленного о месте и времени рассмотрения дела и заявившем ходатайство о рассмотрении дела в отсутствие представителя

УСТАНОВИЛА:

Иркутским УФАС России установлено, что в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте компании «КИА МОТОРС РУС» по адресу: <http://www.kia.ru/> указан телефон информационной линии KIA 88003010880.

Иркутским УФАС России 31 августа 2015г. в 13 часов 55 минут осуществлено телефонное соединение абонентского устройства номер <...> -23-12 с абонентским номером 88003010880, в ходе которого после предупреждения о записи разговоров с операторами, до предоставления справки сообщена реклама: «Преображение продолжается. Более мощный и экономичный двигатель 1,6 GDi, увеличенный дорожный просвет, новые доступные комплектации в обновленном KIA Soul. KIA Soul - наш яркий современник», а затем предоставлена справка абоненту.

В соответствии со ст. 3 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006г., 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.

Согласно ч. 3 ст. 18 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006г. № 38-ФЗ, при справочном телефонном обслуживании (как платном, так и бесплатном), в том числе, осуществляемом посредством подвижной радиотелефонной связи, реклама может предоставляться только после сообщения справки, запрашиваемой абонентом.

Следовательно, данная реклама содержит признаки нарушения ч. 3 ст. 18 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006г. № 38-ФЗ, поскольку вызывающим абонентом до момента получения рекламного сообщения не была получена интересующая справка.

Иркутским УФАС России 11.09.2015г. направлен запрос Макрорегиональному филиалу «Москва» ПАО «Ростелеком» (исх. № 8926) о предоставлении информации о владельце абонентского номера 88003010880.

В ответ на запрос Макрорегиональным филиалом «Москва» ПАО «Ростелеком» представлены письменные пояснения (вх. № 10974 от 29.09.2015г.), согласно которым между ОАО «Ростелеком» и ООО «Телеком-Экспресс» заключен договор №IN/FP-2799-1110/10-11/11Ю-00193/11-025 от 20.12.2011г. на оказание Услуги Интеллектуальной сети связи «Бесплатный вызов с предоставлением Интеллектуального номера в КДУ 800» в соответствии с которым за ООО «Телеком-Экспресс» был закреплен телефонный номер <...> .

Иркутским УФАС России 30.09.2015г. направлен запрос ООО «Телеком-Экспресс» (исх. № 9526).

Исходя из полученного ответа ООО «Телеком-Экспресс» (вх. № 11324 от 08.10.2015г.) следует, что пользование абонентским номером 88003010880 осуществляет ООО «Телеком-Экспресс» в целях оказания услуг контактного центра ООО «Киа Моторс РУС» на основании договора № 62/2014 от 18.04.2014г. о предоставлении услуг центра обработки вызовов.

Услуги контактного центра по Клиентскому договору оказываются ООО «Телеком-Экспресс» в полном соответствии с информационными материалами (текстовыми, звуковыми, графическими и иными), предоставленными ООО «Киа Моторс РУС».

Таким образом, рекламодателем указанной рекламы является ООО «Киа Моторс РУС» (ИНН 7728674093; 115054, г. Москва, ул. Валовая, д. 26).

Абонентский номер <...> является единым номером информационной линии KIA, указанным на официальном сайте компании «КИА МОТОРС РУС» в России <http://www.kia.ru/>.

В соответствии с пунктом 5 Постановления Правительства РФ от 17 августа 2006г. № 508 «Об утверждении правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе», в случае если до возбуждения дела или в ходе его рассмотрения будет установлено, что реклама, содержащая признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, распространяется на территории, подведомственной двум и более территориальным органам Федеральной антимонопольной службы, выявивший такое нарушение территориальный орган Федеральной антимонопольной службы передает материалы, свидетельствующие о нарушении законодательства Российской Федерации о рекламе, или дело в территориальный орган Федеральной антимонопольной службы по месту нахождения (месту жительства) лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, либо ходатайствует перед Федеральной антимонопольной службой о наделении его полномочиями по возбуждению и рассмотрению дела.

На основании изложенного, Иркутское УФАС России направило ФАС России ходатайство (исх. № 10453 от 27.10.2015) о наделении Иркутского УФАС России полномочиями по возбуждению и рассмотрению дела по признакам нарушения ч. 3 ст. 18 ФЗ «О рекламе» по факту распространения рекламы автомобиля KIA Soul в августе 2015г. при справочном телефонном обслуживании в ходе телефонного соединения с абонентским номером 88003010880 до сообщения справки, запрашиваемой абонентом.

23.11.2015г. в Иркутское УФАС России поступило письмо ФАС России (вх. № 13219) в соответствии с которым на основании пункта 6 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства РФ о рекламе, утвержденных постановлением Правительства РФ от 17 августа 2006 года № 508, ФАС России наделяет Иркутское УФАС России полномочиями по возбуждению и рассмотрению дела, в том числе в отношении ООО «Киа Моторс РУС», по факту распространения рекламы автомобиля KIA Soul при справочном телефонном обслуживании в ходе телефонного соединения с абонентским номером 88003010880 до сообщения справки, запрашиваемой абонентом, содержащей признаки нарушения законодательства о рекламе.

25.11.2015г. Иркутским УФАС России по факту распространения данной рекламы возбуждено дело № 2063 по признакам нарушения ч. 3 ст. 18 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006г. № 38-ФЗ.

Определением № 2063 от 25.11.2015 года дело назначено к рассмотрению на 22 декабря 2015 г.

К участию в деле привлечен рекламодатель – Общество с ограниченной ответственностью "КИА МОТОРС РУС".

22 декабря 2015 года в Иркутское УФАС России на рассмотрение дела № 2063 от 25.11.2015 г. представитель ООО «Киа Моторс РУС» не явился, Обществом заявлено ходатайство о рассмотрении дела в отсутствие представителя ООО «Киа Моторс РУС».

До начала рассмотрения дела по существу Комиссией Иркутского УФАС России установлено, что ООО «Киа Моторс РУС» представлены пояснения, согласно которым, тексты для изготовления записей голосовых сообщений IVR предоставляются ООО «Киа Моторс РУС», но при этом тексты согласуются с ООО «Телеком-Экспресс», как оператором информационной линии KIA и профессиональным участником рынка информационных линий. Изготовленный аудиоролик, составляющий содержание рассматриваемой автоматической справки, ООО «Киа Моторс РУС» передало ООО «Телеком-Экспресс» для согласования и использования, при этом ООО «Киа Моторс РУС» рассчитывало на полное соблюдение требований законодательства РФ.

Комиссией Иркутского УФАС России признана необходимость отложения рассмотрения дела.

При рассмотрении данной категории дел антимонопольный орган руководствуется Правилами рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства РФ о рекламе, утвержденными Постановлением Правительства № 508 от 17 августа 2006 года (далее – Правила), Административным регламентом Федеральной антимонопольной службы по исполнению государственной функции по рассмотрению дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденным Приказом ФАС России от 23.11.2012 № 711/12 (далее – Административный регламент).

Согласно пункту 34 Правил, рассмотрение дела может быть отложено антимонопольным органом с указанием даты и времени его рассмотрения в связи с необходимостью получения антимонопольным органом дополнительных доказательств, а также привлечения к участию в деле других лиц.

В связи с чем, к участию в рассмотрении дела в качестве лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения рекламного законодательства привлечен рекламодатель – ООО «Телеком-Экспресс».

Определением № 2320 от 22.12.2015 года дело назначено к рассмотрению на 28 января 2016 г.

К участию в деле привлечен рекламодатель – ООО «КИА МОТОРС РУС», ООО «Телеком-Экспресс».

28 января 2016 года в Иркутское УФАС России на рассмотрение дела № 2063 от 25.11.2015 г. представители ООО «Киа Моторс РУС» и ООО «Телеком-Экспресс» не явились, Обществами заявлены ходатайства о рассмотрении дела в отсутствие представителей ООО «Киа Моторс РУС» и ООО «Телеком-Экспресс».

Вместе с тем, Комиссией Иркутского УФАС России признана необходимость в доквалификации нарушения.

В соответствии с частью 1 статьи 18 ФЗ «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.

Реклама, распространенная при звонке на номер <...> следующего содержания: «Преображение продолжается. Более мощный и экономичный двигатель 1,6 GDi, увеличенный дорожный просвет, новые доступные комплектации в обновленном KIA Soul. KIA Soul - наш яркий современник» распространялась без согласия абонента на получения рекламы.

В связи с чем, рассмотрение дела № 2063 отложено на 18.02.2016 г.

На основании пояснений и документов, имеющихся в материалах дела, Комиссией Иркутского УФАС России в ходе рассмотрения дела установлено следующее.

Согласно имеющимся пояснениям ООО «Киа Моторс РУС», в целях обеспечения высококвалифицированного информационного обслуживания потенциальных и текущих владельцев автомобилей марки KIA, а также желая достичь максимального соблюдения требований законодательства Российской Федерации, ООО «Киа Моторс РУС» привлекло для обслуживания информационной линии KIA. Между ООО «Телеком-Экспресс» и ООО «Киа Моторс РУС» заключен договор о предоставлении услуг центра обработки вызовов №62/2014 от 18.04.2014 г. В соответствии с п. 2.1. Договора, ООО «Телеком-Экспресс» обязуется предоставлять, а ООО «Киа Моторс РУС» обязуется оплачивать услуги, описанные в приложениях к договору. Определяя порядок предоставления услуг, стороны Договора установили в п. 4.2, что обработка вызовов/сообщений реализуется с участием и/или без участия операторов. Участие оператора в обработке вызовов/сообщений не требуется в случае, если предусматривается автоматическая обработка вызовов/сообщений при помощи интерактивного голосового ответа (IVR). В соответствии со ст. 1 Договора, IVR (система интерактивного голосового ответа) обеспечивает автоматическое воспроизведение голосовых сообщений в процессе обработки вызовов пользователей. Согласно п. 4.2 Договора и п. 1.2 Приложения № 1 к Договору, тексты для изготовления записей голосовых сообщений IVR предоставляются ООО «Киа Моторс РУС», согласуются между ООО «Телеком-Экспресс» и ООО «Киа Моторс РУС» и изготавливаются ООО «Телеком-Экспресс» или ООО «Киа Моторс РУС». Статистика обработки входящих вызовов позволяет установить часто задаваемые операторам вопросы пользователей информационной линии. В целях максимальной эффективности использования времени пользователей информационной линии KIA, ООО «Телеком-Экспресс» и ООО «Киа Моторс РУС» в соответствии с Договором могут использовать систему интерактивного голосового ответа (IVR). Согласно данным обработки входящих вызовов, большое число пользователей информационной линии KIA интересуют справки по моделям, их стоимости, скидкам, о новых автомобилях, о выходе новых моделей автомобилей марки KIA. Таким образом, автоматическая справка в рамках системы интерактивного голосового ответа IVR позволяет существенной категории

пользователей информационной линии KIA максимально оперативно получать необходимую информацию.

Согласно представленным ООО «Телеком-Экспресс» пояснениям, ООО «Телеком-Экспресс» является аутсорсинговым контактным центром, оказывающим на основании договоров возмездного оказания услуг услуги контактного центра третьим лицам.

Пользование абонентским номером 88003010880 по договору № IN/FP -2799-1110/10-11/1110-00193/11-025 от 20.12.2011 г., заключенному между ООО «Телеком-Экспресс» и ОАО «междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», осуществляет ООО «Телеком-Экспресс».

Указанный абонентский используется ООО «Телеком-Экспресс» в целях оказания услуг контактного центра ООО «Киа Моторс РУС» на основании договора № 62/2014 о предоставлении услуг центра обработки вызовов от 18.04.2014 г.

Данный телефонный номер выбран ООО «Киа Моторс РУС», которое в соответствии с клиентским договором, компенсирует затраты ООО «Телеком-Экспресс» на услуги связи, оказанные по данному телефонному номеру.

Услуги контактного центра по клиентскому договору оказываются ООО «Телеком-Экспресс» в полном соответствии с информационными материалами (текстовыми, звуковыми, графическими и иными), представленными ООО «Киа Моторс РУС», что подтверждается в том числе перепиской по электронной почте между контактными лицами ООО «Телеком-Экспресс» и ООО «Киа Моторс РУС».

ООО «Телеком-Экспресс» представлен акт № 1145 от 31 июля 2015 года, согласно которому услуги, включающие в себя: администрирование работы операторов; операторское место с оператором; возмещение исходящего трафика в количестве 33229 мин.; возмещение трафика 8-800; обработка вызовов в автоматическом режиме; телефонный номер в коде АВС; телефонный номер в коде КДУ; операторское место с оператором, выполнены полностью и в срок, заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

В связи с тем, что рассматриваемая реклама распространена в отсутствие предварительного согласия на её получение, то она нарушает требования ч. 1 ст. 18 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006г. № 38-ФЗ.

Как пояснило, ООО «Киа Моторс РУС», текст «Преображение продолжается. Более мощный и экономичный двигатель 1,6 GDi, увеличенный дорожный просвет, новые доступные комплектации в обновленном KIA Soul. KIA Soul - наш яркий современник» является автоматической справкой, частью системы интерактивного голосового ответа IVR.

Тексты для изготовления записей голосовых сообщений IVR предоставляются ООО «Киа Моторс РУС», но при этом тексты согласуются с ООО «Телеком-Экспресс», как оператором информационной линии KIA. Изготовленный аудиоролик, составляющий содержание автоматической справки, ООО «Киа Моторс РУС» передало ООО «Телеком-Экспресс» для согласования и использования.

Автоматическая голосовая справка и реклама являются по своей сущности различными явлениями. Если первая предоставляется пользователям

информационной линии на основании статистических данных и является ответом на часто задаваемый вопрос, то вторая распространяется без привязки к какой-либо потребности в ней пользователей информационной линии.

Вместе с тем, данные пояснения Комиссией рассмотрены, однако признаны не состоятельными, поскольку информация, представленная до справки следующего содержания: «Преображение продолжается. Более мощный и экономичный двигатель 1,6 GDi, увеличенный дорожный просвет, новые доступные комплектации в обновленном KIA Soul. KIA Soul - наш яркий современник», является рекламой.

Понятие рекламы приведено в [статье 3](#) Федерального закона "О рекламе" - это информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования (товар, средства индивидуализации юридического лица и (или) товара, изготовитель или продавец товара, результаты интеллектуальной деятельности либо мероприятие), формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

При этом с учетом [части 2 статьи 2](#) Федерального закона "О рекламе", а также [пункта 1](#) Постановления Пленума ВАС РФ от 08.10.2012 N 58 "О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона "О рекламе" не может быть квалифицирована в качестве рекламы информация, которая хотя и отвечает перечисленным критериям, однако обязательна к размещению в силу закона или размещается, в силу обычая делового оборота. То обстоятельство, что информация, обязательная к размещению в силу закона или размещенная в силу обычая делового оборота, приведена не в полном объеме, само по себе не влечет признания этой информации рекламой.

Информация следующего содержания: «Преображение продолжается. Более мощный и экономичный двигатель 1,6 GDi, увеличенный дорожный просвет, новые доступные комплектации в обновленном KIA Soul. KIA Soul - наш яркий современник» не является обязательной к размещению, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, следовательно, отвечает всем признакам рекламы.

[Статья 44.1](#) Федерального закона "О связи" устанавливает порядок осуществления рассылки. Соответственно, при осуществлении рассылок по сетям электросвязи сообщений рекламного характера с "коротких" и "буквенных" номеров, а также автоматических рассылок должны соблюдаться требования [статьи 44.1](#) Федерального закона "О связи".

Согласно [части 1 статьи 44.1](#) Федерального закона "О связи" рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи должна осуществляться при условии получения предварительного согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки. Рассылка признается осуществленной без предварительного согласия абонента, если заказчик рассылки в случае осуществления рассылки по его инициативе или оператор подвижной радиотелефонной связи в случае осуществления рассылки по инициативе оператора подвижной радиотелефонной связи не докажет, что такое согласие было получено.

В соответствии с данной нормой согласие абонента на получение рекламы должно быть выполнено таким образом, чтобы можно было однозначно идентифицировать такого абонента (простое заполнение бланка/формы, не позволяющее однозначно установить и подтвердить, кто именно заполнил такую форму, не является соблюдением указанного требования).

В ч. 7 ст. 38 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006г. № 38-ФЗ указано, что рекламодатель несет ответственность за нарушение требований ч. 1, 3 ст. 18 данного Федерального закона.

Рекламодатель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств (ст. 3 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006г. № 38-ФЗ).

Исходя из представленных ООО «Киа Моторс РУС», ООО «Телеком-Экспресс» пояснений и документов следует, что рекламодателем рассматриваемой рекламы является ООО «Киа Моторс РУС», поскольку именно ООО «Киа Моторс РУС» формирует и корректирует материалы, впоследствии передаваемые ООО «Телеком Экспресс» для воспроизведения. При этом договор между ООО «Киа Моторс РУС» и ООО «Телеком Экспресс» не предполагает самостоятельных отношений между ООО «Телеком Экспресс» и получателями рекламы.

В материалы дела представлены пояснения ООО «Киа Моторс РУС», согласно которым, распространение автоматической справки в настоящее время прекращено, в связи с чем, Комиссией принято решение о нецелесообразности выдачи предписания об устранении допущенного нарушения.

Руководствуясь частью 1 пункта 2 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 ненадлежащей рекламу распространенную 31.08.2015г. в 13 часов 55 минут следующего содержания: «Преображение продолжается. Более мощный и экономичный двигатель 1,6 GDi, увеличенный дорожный просвет, новые доступные комплектации в обновленном KIA Soul. KIA Soul - наш яркий современник» путем её предоставления вызывающему абоненту после предупреждения о записи разговоров с операторами, до предоставления справки, в связи с тем, что она не соответствует требованиям: ч. 1 ст. 18 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006г. № 38-ФЗ, поскольку 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; ч. 3 ст. 18 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006г. № 38-ФЗ, в связи с тем, что при справочном телефонном обслуживании (как платном, так и бесплатном), в том числе осуществляемом

посредством подвижной радиотелефонной связи, реклама может предоставляться только после сообщения справки, запрашиваемой абонентом.

2. Предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе не выдавать в связи с добровольным устранением нарушения.

3. Передать материалы дела уполномоченному должностному лицу Иркутского УФАС России для возбуждения дел об административном правонарушении, предусмотренном частью 1 статьи 14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в отношении виновных лиц.

Решение может быть обжаловано в арбитражный суд в порядке, предусмотренном статьей [198](#) Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

Председатель Комиссии

<...>

Члены Комиссии

<...>, <...>.