

Председатель Комиссии Управления Федеральной антимонопольной службы по Волгоградской области по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства о рекламе, заместитель руководителя управления, Никуйко Ирина Борисовна, рассмотрев поступившее заявление вх. № 6888 от 03.08.2018,

### **УСТАНОВИЛ:**

Волгоградское УФАС России рассмотрело заявление физического лица (вх. № 6888 от 03.08.2018) с жалобой на рекламу ПАО «Сбербанк России», распространяемой в социальной сети «ВКонтакте» (скриншоты рекламы приложены к заявлению).

Волгоградским УФАС России было выявлено распространение аналогичной рекламы также в социальной сети «Одноклассники» (акты осмотра страниц в сети Интернет приобщены к материалам дела).

Заявитель сообщил, что в социальной сети «ВКонтакте» 03.08.2018 в новостной ленте распространялась рекламная запись (с соответствующей отметкой) ПАО «Сбербанк»: «Успейте получить кредит в Сбербанке, пока у нас снижены ставки. А мы успеем принять решение всего за 2 минуты. Подайте заявку прямо сейчас! Ждете низких ставок по кредитам? Вот и они! 11,7%. Кредит на любые цели».

Как указал заявитель, при нажатии на картинку рекламы осуществляется переход на страницу сайта <http://www.sberbank.ru/ru/person/credits/>, где также обещают за 2 минуты принять решение по заявке, однако на странице уже имеется информация, что ставки от 11,7%, а при детальном изучении условий кредита заявитель выяснил, что ставка 11,7% действует только при сумме кредита 300 000 р. Ставка кредита на меньшую сумму варьируется от 12,9% до 13,9% в зависимости от того, есть ли зарплатный проект у заемщика. Для оформления заявки предлагается перейти в «Сбербанк Онлайн». Заявитель сообщил, что по его сведениям, при оформлении заявки непосредственно в кабинете в «Сбербанк Онлайн» данная ставка может возрасти до 19,9%.

Заявитель считает, что в рекламе ПАО «Сбербанк России» доведена недостоверная информация о размере процентной ставки по кредитам, а также не указаны все условия, влияющие на условиях получения кредита и на сумму расходов, которую понесет заемщик, что, по мнению заявителя, не соответствует ч. 2 ст. 28 и ч. 3 ст. 5 , ч. 7 ст. 5 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – Закон о рекламе).

В рамках рассмотрения заявления антимонопольным органом были направлены запросы информации, в том числе в адрес ПАО «Сбербанк России» (далее - Банк).

В ответе на запрос антимонопольного органа ООО «Мэйл.Ру» и ООО «В Контакте», с помощью Интернет-ресурсов которых распространялась

реклама Банка, указали, что не являются рекламодателями или рекламодателями рассматриваемой рекламы ПАО «Сбербанк России».

ООО «Мэйл.Ру» и ООО «В Контакте» сообщили, что предоставили заказчику, в роли которого выступило ООО «Ай Контекст», техническую возможность подключения к своему программно-аппаратному комплексу, которые позволяют заказчику управлять рекламными кампаниями и объявлениями, сформированными заказчиком (см. письмо вх. № 8009 от 07.09.2018, вх. № 8370 от 20.09.2018).

Так, согласно п. 1 договора № ТТ-1994234-А на оказание услуг от 29 марта 2017 года между ООО «Мэйл.Ру» и ООО «Ай Контекст» ООО «Мэйл.Ру» предоставляет ООО «Ай Контекст» возможность самостоятельно размещать рекламные материалы в информационном пространстве компании посредством системы компании. Рекламные материалы размещаются заказчиком в информационном пространстве ООО «Мэйл.Ру», в рамках выделенного ему системой компании места размещения, при условии соблюдения заказчиком требований компании, российского законодательства и норм международного права (см. п. 4 договора).

К «информационному пространству компании» относятся сайты, программное обеспечение, игровые приложения и иные сервисы и ресурсы, права администрирования которых или права на размещение рекламных материалов в которых принадлежат ООО «Мэйл.Ру», в том числе информационные пространства партнеров ООО «Мэйл.Ру».

ООО «Мэйл.Ру» предоставляет рекламодателям [\(1\)](#) лишь технологическую возможность, используя систему MyTarget, самостоятельно управлять размещением рекламы на любом из сайтов, владельцем которых является Мэйл.Ру или с владельцами которых у Мэйл.Ру имеется соответствующее соглашение. При этом, ООО «Мэйл.Ру» не влияет на процесс размещения рекламных материалов, не инициирует такой процесс и не изменяет содержание рекламных материалов рекламодателя.

Как указало ООО «Мэйл.ру», рекламодатели в своем личном кабинете, который они создают при прохождении процедуры регистрации в системе MyTarget, самостоятельно определяют рекламную кампанию и создают рекламные материалы, по своему усмотрению выбирая необходимые параметры размещения рекламных материалов.

Рекламодатели вправе размещать как собственные рекламные материалы, так и материалы третьих лиц. При этом, рекламодатели гарантируют, что размещаемые им рекламные материалы соответствуют требованиям действующего законодательства, в том числе законодательства о рекламе.

Аналогичные объяснения представлены ООО «В Контакте» (см. письмо исх. № 54 от 12.09.2018) Общество указало, что рассматриваемая спорная реклама размещалась рекламодателем с 03.08.2018 по 05.09.2018 через систему размещения таргетированных рекламных объявлений ВКонтакте.

Рекламодателем указанной рекламной записи является также ООО «Ай Контекст», с которым у ООО «В Контакте» заключен договор оказания рекламных услуг № TARG-AA/010 от 21.10.2010.

ПАО «Сбербанк России» (далее - Банк) в ответе на запрос Волгоградского УФАС России исх. № 8621-18исх/11к подтвердило, что указанная в запросе антимонопольного органа реклама кредита на любые цели распространялась Банком в период с 03.08.2018 по 05.09.2018 в сети Интернет на страницах социальных сетей «ВКонтакте», «Одноклассники» (Mail.target), Facebook в формате интернет-баннеров.

Рекламная информация представляла собой активную гиперссылку, при активации которой осуществляется переход на официальный сайт банка, на котором размещены условия рекламируемого предложения, а именно, как указал Банк: кредит на любые цели по ставке 11,7% годовых предоставляется единовременно в рублях без обеспечения на сумму от 1 млн. рублей до 5 млн. рублей, если заемщик получает зарплату в Банке, и до 3 млн. рублей для других заемщиков на срок от 3 месяцев до 5 лет аннуитетным способом погашения кредита и Общими условиями кредитования. Согласно базам данных Банка на указанных условиях Банком на 30.08.2018 было выдано .... кредитов. При этом Банк отметил, что предложение рассматриваемого кредитного продукта действует на момент подготовки ответа (т.е. на 07.09.2018).

При рассмотрении заявления установлено, что распространялся следующий текст рекламы:

- «Успейте получить кредит в Сбербанке, пока у нас снижены ставки. А мы успеем принять решение всего за 2 минуты. Подайте заявку прямо сейчас! Ждете низких ставок по кредитам? Вот и они! Оставить заявку. 11,7%. Сбербанк Кредит на любые цели. sberbank.ru» (согласно скриншотам, представленным заявителем);

- «Получите кредит в Сбербанке, пока у нас снижены ставки. Решение за 2 минуты. sberbank.ru. Сбербанк. Ждете низких ставок по кредитам? Вот и они! Оставить заявку.11,7%.» (как зафиксировано актами осмотров сайтов Волгоградским УФАС России).

При этом в рекламе сделан акцент на проценте 11,7% с помощью изображения лупы, под увеличивающей линзой которой расположена увеличенная надпись 11,7%.

При нажатии на рекламный баннер осуществляется переход на страницу сайта Банка. На сайте потребителю демонстрируется баннер на весь экран с текстом: «Кредит на любые цели. От подачи заявки до решения по кредиту – всего 2 минуты. Подать заявку». Таким образом, потребителю предлагается оформить заявку на получение кредита.

На странице официального сайта Банка, на которую осуществляется переход при нажатии на баннер рекламы, имеется информация под разделом «Расчет кредита»: «Расчет предварительный по минимальным ставкам. Точная ставка и сумма кредита будут определены при оформлении договора».

Одной из целей Закона о рекламе является реализация права потребителей на получение добросовестной и достоверной рекламы.

Потребитель при выборе товара посредством восприятия рекламы делает

свой выбор исходя из самой запоминающейся, самой понятной и самой в его понимании необходимой информации. В большинстве случаев используемые в рекламной информации фразы трактуются рядовым потребителем рекламы буквально. Потребитель, не имеет обязанности проведения анализа рекламы, проверки достоверности и достаточности заявленных в ней сведений.

При нажатии кнопки «Подать заявку» осуществляется переход в кабинет «Сбербанк Онлайн», в котором при выборе тех или иных условий кредитования потребитель видит, что ставки по кредиту варьируются в пределах 11,7% до 19,9%. Конкретная ставка зависит от того, есть ли зарплатный проект у клиента в Банке, от суммы кредита, срока кредитования. Банк в личном кабинете клиента информирует, что окончательная ставка рассчитывается Банком при принятии решения (см. акты осмотра).

Таким образом, реклама ПАО «Сбербанк России»: «...Решение за 2 минуты. sberbank.ru. Сбербанк. Ждете низких ставок по кредитам? Вот и они! Оставить заявку.11,7%» не отвечает критерию достоверности рекламы, в части указанной процентной ставки по кредиту.

Также после принятия заявки на кредит на рассмотрение Банк информирует клиента, что заявки Банк старается рассматривать в течение двух часов, а иногда может потребоваться до двух дней (см. акт осмотра).

При фиксации процедуры оформления заявки на кредит в личном кабинете сотрудника Волгоградского УФАС России .... было установлено, что заявка была отправлена на рассмотрение в 14:22 мин. По состоянию на 14:25 заявка все ещё находилась на рассмотрении, а в 14:26 появились сведения, что Банку требуется дополнительная информация для рассмотрения заявки. Таким образом, утверждение в рекламе, что решение принимается Банком за 2 минуты не соответствует действительности.

В рассматриваемом случае потребителю рекламируемый продукт преподносится как ограниченный по действию во времени, о чем свидетельствуют следующие фразы в рекламе: «Успейте получить кредит», «Пока снижены ставки», что подталкивает потребителя незамедлительно приступить к оформлению заявки, чтобы не пропустить выгодное предложение. Возможность получить ответ на заявку в течение короткого периода времени также является привлекательным условием получения кредита для потребителя и может выступить одним из решающих факторов принятия потребителем решения воспользоваться рекламируемым продуктом, поскольку позволяет сэкономить время, а также быстро получить кредит в случае, если денежные средства нужны срочно.

Реклама должна быть добросовестной и достоверной. Недобросовестная реклама и недостоверная реклама не допускаются (ч. 1 ст. 5 Закона о рекламе). При этом согласно п. 4 ч. 3 ст. 5 Закона о рекламе реклама, которая содержит не соответствующие действительности сведения о

стоимости или цене товара, порядке его оплаты, размере скидок, тарифов и других условиях приобретения товара. Товаром в рассматриваемом случае выступает финансовая услуга (п. 3 ст. 3 Закона о рекламе).

Кроме того, реклама банковских, страховых и иных финансовых услуг и финансовой деятельности не должна умалчивать об иных условиях оказания соответствующих услуг, влияющих на сумму доходов, которые получают воспользовавшиеся услугами лица, или на сумму расходов, которую понесут воспользовавшиеся услугами лица, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий (п. 2 ч. 2 ст. 28 Закона о рекламе). В рассматриваемой рекламе приводится самое привлекательное условие кредитования, однако умалчивается, что существуют определенные условия получения финансовой услуги.

С учетом изложенного в рассматриваемой рекламе ПАО «Сбербанк России» [отсутствует](#) часть существенной информации о рекламируемом товаре, об условиях его приобретения или использования, при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы, что не допустимо в силу ч. 7 ст. 5 Закона о рекламе.

Рекламодатель - изготовитель или продавец товара либо иное определившее объект рекламирования и (или) содержание рекламы лицо. Рекламопроизводитель - лицо, осуществляющее полностью или частично приведение информации в готовую для распространения в виде рекламы форму. Рекламораспространитель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств (п. п. 5-7 ст. 3 Закона о рекламе).

Исходя из условий договора между Банком и ООО «Ай Контекст» №11с/р/2017-02/ДА, Банк выступил в качестве рекламодателя (см. п. 2.1.2.1). При этом ООО «Ай Контекст» не имеет права в одностороннем порядке внести изменения в размещения рекламы (см. п. 2.1.2.3 договора).

В качестве рекламораспространителей выступили ООО «Мэйл.ру» и ООО «В Контакте», поскольку Общества осуществляли хотя и техническое, но размещение рекламы на страницах своих сайтов.

В качестве рекламораспространителя, с учётом условий договора с ПАО «Сбербанк России» №11с/р/2017-02/ДА (п. 2.1.2.1), объяснений ООО «Мэйл.ру» и ООО «В Контакте», выступило также ООО «Ай Контекст».

В соответствии с п. 4 ст. 3 Закона о рекламе реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации, является ненадлежащей.

В соответствии с ч. 6 ст. 38 Закона о рекламе рекламодатель несет ответственность за нарушение ч. 3 ст. 5, ч. 7 ст. 5, ч. 2 ст. 28 Закона о рекламе.

На основании пункта 2 части 1 статьи 33, частей 1, 2 статьи 36 Закона о рекламе и в соответствии с пунктами 20, 21 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе,

### ОПРЕДЕЛИЛ:

1. Возбудить производство по делу № 18-03-5/28-02/619 по признакам нарушения п. 4 ч. 3 ст. 5, ч. 7 ст. 5, п. 2 ч. 2 ст. 28 Закона о рекламе.

2. Признать лицами, участвующими в деле:

- лицо, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе: ПАО «Сбербанк России» (ОГРН 1027700132195, дата присвоения 16.08.2002, ИНН/КПП 7707083893/997950001, адрес: 117997, г. Москва, ул. Вавилова, 19).

- заявитель: лицо, подавшее заявление № 6888 от 03.08.2018;

- лицо, обладающее сведениями о рассматриваемых обстоятельствах: ООО «Ай Контекст» (127473, г. Москва, ул. Краснопролетарская, д.16, стр.2, пом.1, ком. 1, ОГРН1067760471822, дата присвоения 04.12.2006, ИНН/КПП 7704626742/770701001).

3. Назначить дело № 18-03-5/28-02/619 к рассмотрению на **01 ноября 2018 года в 10 часов 00 минут** по адресу: г. Волгоград, ул. 7-ая Гвардейская, д.12 (каб.13, 5-й этаж, левое крыло).

4. ПАО «Сбербанк России» представить **на заседание Комиссии** следующую информацию и заверенные надлежащим образом (печатью, а также подписью должностного лица) копии документов:

4.1. Письменные объяснения (дополнительно к ранее представленным в рамках рассмотрения заявления) по факту, послужившему основанием для возбуждения дела с приложением подтверждающих документов,

4.2. Иную информацию, которую считаете необходимой для предоставления в рамках рассматриваемого дела для полного, всестороннего и объективного рассмотрения дела.

5. ООО «Ай Контекст» представить **на заседание Комиссии** следующую информацию и заверенные надлежащим образом (печатью, а также подписью должностного лица) копии документов:

5.1. Письменные пояснения по факту, послужившему основанием для возбуждения дела, с приложением подтверждающих документов,

5.2. Иную информацию, которую считаете необходимой для предоставления в рамках рассматриваемого дела для полного, всестороннего и

объективного рассмотрения дела.

6. Заявителю предложить представить **на заседание Комиссии** дополнительно иную имеющуюся информацию и пояснения по фактам, послужившим основанием для возбуждения дела.

В соответствии с ч. ч. 1 - 2 ст. 34 Закона о рекламе юридические лица, индивидуальные предприниматели обязаны представлять в антимонопольный орган (его должностным лицам) по его мотивированному требованию в установленный срок необходимые документы, материалы, объяснения, информацию в письменной и (или) устной форме (в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную и иную охраняемую законом тайну), включая служебную переписку в электронном виде, а также обеспечивать уполномоченным должностным лицам антимонопольного органа доступ к такой информации.

Неисполнение требований части 1 статьи 34 Закона о рекламе влечет за собой ответственность виновных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях.

**Представителям лиц**, участвующих в деле, при себе необходимо иметь доверенность и документы, удостоверяющие личность.

---

(1) В контексте правоотношений между ООО «Мэйл.ру»/ООО «В Контакте» и ООО «Ай Контекст» под рекламодателем понимается заказчик по заключенным договорам, который размещает в информационном пространстве компаний рекламу.