

РЕШЕНИЕ ПО ДЕЛУ № 054/05/18-284/2022

«16» марта 2022 г.

г. Новосибирск.

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

<...>

рассмотрев дело № 054/05/18-284/2022, возбужденное по признакам нарушения Федерального закона от 13.03.2006г. №38-ФЗ «О рекламе» (далее - Закон «О рекламе») по факту распространения рекламной информации на номер телефона заявителя <...> посредством осуществления телефонного звонка 24.12.21 в 14.20 от абонента <...> с,

в отсутствие:

- заявителя – физическое лицо (не явился);
- ООО «Кристалл» (не явился; Общество уведомлено надлежащим образом),

УСТАНОВИЛА:

В адрес Новосибирского УФАС России поступило заявление физического лица (вх. № 22734э от 27.12.2021г.) по факту получения заявителем на номер телефона <...> звонка рекламного характера 24.12.21 в 14.20 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! Меня зовут Ольга, компания «Кристалл». Могу вас проинформировать?»

- А что за компания?»

- Делаем на заказ кухни, шкафы-купе, двери-купе, прихожие. У нас сейчас бесплатный выезд дизайнера. Доставка, установка тоже бесплатно. Планируете в ближайшее время?»

- А откуда у вас мой номер вообще?»

- Наверное кто-то из знакомых делал мебель и дал ваш номер. Вы планируете?

- А вы получили у этих знакомых мое согласие на вашу рекламу?

- Я же спросила у вас – могу вас проинформировать?

- Я даже не ответила вам, что я разрешаю.

- Вы начали задавать вопросы. Это уже, как бы, ответ.

- Да? Ну ладно, ФАС решит – ответ, не ответ. До свидания».

Конец записи.

По результатам рассмотрения заявления Новосибирским УФАС России возбуждено данное дело в результате рассмотрения которого 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 (услуги по производству мебели), 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.

Согласно информации, представленной ООО «Т2 Мобайл», номер телефона <...> принадлежит ООО «Кристалл» (ОГРН 1185476038021).

В ответ на Определение о возбуждении дела от 28.02.2022 и назначении дела к рассмотрению, ООО «Кристалл» представлены пояснения (вх. № 2387-ЭП/22 от 15.03.22), согласно которым ООО «Кристалл» не согласно с вменяемым нарушением законодательства о рекламе на основании следующего.

По мнению Общества, информация, изложенная в определении о возбуждении дела от 28.02.2022г. не является рекламой. Сотрудник ООО «Кристалл» информировал о бесплатном выезде дизайнеров и бесплатной установке кухни, шкафов-купе, дверей-купе, прихожих. Таким образом, информация, изложенная в расшифровке переговоров, не отвечает определению, указанному в п. 1 ст. 3 Закона «О рекламе», поскольку предполагала проведение бесплатных работ по установке кухни, шкафов-купе, дверей-купе, прихожих и выезду дизайнеров, адресованных конкретному лицу.

В процессе телефонных переговоров с клиентами ООО «Кристалл», сотрудники Общества не занимаются распространением информации об услугах Общества, и их преимуществах по сравнению с услугами других компаний.

Сотрудники ООО «Кристалл» имеют установленные локальными нормативными актами инструкции, которые предусматривают получение предварительного согласия на информирование граждан.

Согласно должностной инструкции оператора call-центра ООО «Кристалл», оператор при осуществлении исходящих звонков обязан получить сведения о ФИО потенциального клиента, предложить потенциальному клиенту заключить договор на оказание услуг, получить согласие клиента на предоставление сведений об условиях договора.

Таким образом, при проведении телефонных переговоров сотрудник ООО «Кристалл» в любом случае должен был, получить согласие гражданина на предоставление информации.

Даже при осуществлении телефонного звонка, осуществленного 24.12.2021 в 14:20, сведения в котором, по мнению Общества, не являются рекламой, сотрудник ООО «Кристалл» предварительно спросил о возможности проинформировать относительно бесплатных работ.

Кроме того, ООО «Кристалл» поясняет, что звонок носил разовый характер, каких-либо дополнительных звонков или внесения номера заявителя в базу не производилось.

Комиссия Новосибирского УФАС России не принимает доводы ООО «Кристалл» на основании следующего.

Сообщение, полученное заявителем посредством рассматриваемого звонка, направлено на привлечение внимания к объекту рекламирования (услугам по производству мебели), формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке, в соответствии с Законом «О рекламе» оно является рекламой.

Оператором были озвучены конкретные услуги (производство кухонь, шкафов-купе, дверей-купе, прихожих, бесплатная доставка и установка).

Информация, содержащая сведения о товарах, услугах, мероприятиях конкретного лица или о самом лице (сведения об объекте рекламирования), может признаваться рекламой, если она носит обобщенный характер, способна формировать интерес к данному объекту рекламирования не только непосредственно у лица, которому поступила такая информация, но и у иного лица. Такие сведения не носят персонализированного характера, несмотря на личное обращение (упоминание имени и отчества абонента), представляют интерес для неопределенного круга лиц и являются рекламой.

Реклама может иметь целевую аудиторию, к которой относятся некие лица, для которых в первую очередь предназначена такая информация. Однако, направленность рекламы на неопределенный круг лиц оценивается исходя из выбранного способа и средства распространения рекламы, а также содержания самой рекламной информации. Если рекламная информация представляет интерес и доступна также и иным лицам, не только входящим в ее целевую аудиторию, то направленность такой рекламы выходит за пределы целевой аудитории и относится к неопределенному кругу лиц. Таким образом, квалификация информации как рекламы либо иного рода информации, зависит от совокупности направленности и содержания сути сведений, приведенных в такой информации.

В рассматриваемом случае, текст телефонного разговора был выстроен так, чтобы указать на конкретный объект и его услуги.

Закон «О рекламе» возлагает обязанность доказывания факта наличия согласия абонента на получение рекламы по сетям электросвязи на рекламораспространителя. При этом, согласие абонента на получение рекламы должно быть выполнено таким образом, чтобы можно было не только однозначно идентифицировать такого абонента, но и подтвердить волеизъявление данного абонента на получение рекламы от конкретного рекламораспространителя.

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

Ответственность за нарушение требований ч. 1 ст.18 Закона «О рекламе» несет рекламораспространитель (ч. 7 ст.38 Закона «О рекламе»).

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

Из материалов дела следует, что рекламораспространителем рассматриваемой рекламы является ООО «Кристалл». Следовательно, ООО «Кристалл» своими действиями нарушило требования ч.1 ст.18 Закона «О рекламе».

Рассмотрев материалы дела, Комиссия, руководствуясь пунктом 1 части 2 статьи 33, частью 1 статьи 36 Федерального закона «О рекламе» №38-ФЗ от 13 марта 2006г. и в соответствии с пунктами 42-47 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе,

РЕШИЛА:

1. Признать информацию, распространенную 24.12.21 в 14.20 от абонента <...> на номер телефона <...> следующего содержания: *«Добрый день! Меня зовут Ольга, компания «Кристалл». Могу вас проинформировать? Делаем на заказ кухни, шкафы-купе, двери-купе, прихожие. У нас сейчас бесплатный выезд дизайнера. Доставка, установка тоже бесплатно. Планируете в ближайшее время?»*, ненадлежащей рекламой,

а ООО «Кристалл» (адрес: 630005, Россия, Новосибирская обл., город Новосибирск, ул. Николая Островского, д. 120, подв., ОГРН: 1185476038021, Дата присвоения ОГРН: 15.05.2018, ИНН: 5406989592, КПП: 540601001) нарушившим требования **ч.1 ст.18 Закона «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. 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.

2. Выдать ООО «Кристалл» предписание о прекращении нарушения законодательства РФ о рекламе.

- 3 .Передать материалы дела уполномоченному должностному лицу для возбуждения дела об административном правонарушении, предусмотренном ч. 1 ст. 14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Решение в полном объеме изготовлено «29» марта 2022 г.

Решение может быть обжаловано в арбитражный суд в порядке, предусмотренном статьей 198 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.