

АО «ЭР-Телеком Холдинг»

Космонавтов ш., д.111, кор.43

г. Пермь, 614066

Пермский край

Ленина пр-кт, д.154а

г. Барнаул, 656037

Заявителю

## ОПРЕДЕЛЕНИЕ

о продлении срока и об отложении рассмотрения

дела №022/05/5-110/2022 по признакам нарушения законодательства

Российской Федерации о рекламе

15 марта 2022г. 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:

<...> – заместитель руководитель управления,

члены Комиссии:

<...> – начальник отдела контроля недобросовестной конкуренции и рекламы,

<...> – специалист-эксперт отдела контроля недобросовестной конкуренции и рекламы,

рассмотрев дело №022/05/18-106/2022 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе по факту распространения недостоверной рекламы интернет-провайдера «Дом.ру» в сети интернет, в которой усматриваются признаки нарушения п.4 ч.3 ст.5 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»,

в присутствии лица, в действиях которого усматриваются признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, - АО «ЭР-Телеком Холдинг», в лице представителя <...> (доверенность №02 от 11.06.2021г.),

в отсутствие заявителя (извещен надлежащим образом),

УСТАНОВИЛА:

дело №022/05/5-110/2022 возбуждено по результатам рассмотрения заявления гражданина РФ о распространении недостоверной рекламы интернет-

провайдера Дом.ру.

Лицом, в действиях которого усматриваются признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, признано АО «ЭР-Телеком Холдинг». Рассмотрение дела назначено на 15.03.2022г.

АО «ЭР-Телеком Холдинг» в ответ на определение о возбуждении дела от 17.02.2022г. представлены письменные пояснения, а также запрашиваемые документы и материалы.

Согласно материалам дела, 08.02.2022г. в Алтайское краевое УФАС России поступило заявление жителя г. Барнаула, направленное управлением Роспотребнадзора по Алтайскому краю, о распространении ненадлежащей рекламы интернет-провайдера Дом.ру.

Заявитель указывает, что на сайте Дом.ру отображается предложение услуги интернета и телевидения за первый месяц пользования в один рубль, после одного месяца сумма будет взиматься согласно подключенного пакета услуг. Заявитель оставил на сайте контактные данные для подключения интернета по адресу: г. Барнаул, ул. Попова, д.67, после чего ему перезвонил оператор и уточнил - согласен ли заявитель подключить услугу, после чего заявителю 22.01.2022г. пришло смс-сообщение на номер <...> с информацией о времени прихода мастера и сумме к оплате - 766 рублей, вместе 1 рубля за первый месяц. Заявитель перезвонил оператору, который сообщил, что он должен оплатить сумму, которая указана в смс-сообщении, то есть 766 рублей.

Заявителем предоставлен скриншот экрана телефона с поступившим 22.01.2022г. смс-сообщением от абонентского номера по буквенным обозначением «dom.ru» следующего содержания: «Ожидайте специалиста 23.01 с 16 до 17 для подключения по договору 220010616565 сумма к оплате 766р. Подробнее [t.domru.ru//KWwSP](https://t.domru.ru//KWwSP)».

Антимонопольным органом установлено, что в поисковой системе «Яндекс» при запросе информации «1 руб. за 1 услугу дом.ру» в первой строке отображается контекстная реклама: «Интернет-провайдер Дом.ру. Интернет и ТВ в Барнауле [barnaul.dom.ru](https://barnaul.dom.ru) реклама Интернет на высокой скорости + ТВ от Дом.ру. Подключите всего за 1 рубль в месяц! • Высокая скорость. Стабильный интернет. Поддержка 24/7 Подключить ТВ • Пакеты от Дом.ру • Оставить заявку • Новые Wi-Fi роутеры Контактная информация • +7(385) 259-XX-XX Показать • пн-вс 9:00-20:00 • Барнаул».

Также при переходе на сайт Дом.ру ([barnaul.dom.ru](https://barnaul.dom.ru)) на главной странице отображается баннер с информацией: «Быстрый интернет за 1р Для всех новых клиентов первый месяц интернета всего за 1 рубль».

Антимонопольным органом установлено, что услугу Дом.ру – «1 руб. за 1 услугу» предоставляет оператор связи – АО «ЭР-Телеком Холдинг» (ИНН 5902202276, г. Пермь, Пермский край).

В соответствии с п.4 ч.3 ст.5 Федерального закона «О рекламе» недостоверной признается реклама, которая содержит не соответствующие действительности сведения о стоимости или цене товара, порядке его оплаты, размере скидок, тарифов и других условиях приобретения товара.

ООО «ЭР-Телеком Холдинг» представлены письменные пояснения, согласно которым 18.01.2022 клиент оставил заявку на подключение услуги «Домашний интернет» на сайте Barnaul.dom.ru, в связи с получением которой АО «ЭР-Телеком Холдинг» оформило заявку на подключение услуги «Интернет + роутер» по договору 220010616565 на следующих условиях:

- ежемесячная абонентская плата за пользование услугами связи по тарифному плану «Мега М» - 600 рублей в месяц,
- единовременная стоимость подключения - 1 рубль,
- ежемесячная рассрочка на покупку роутера на 24 месяца - 165 рублей в месяц.

Итоговая сумма в 766 рублей включает в себя 600 рублей в качестве аванса за второй месяц пользования услугами, первый месяц пользования услугами оплачивается в соответствии с условиями акции «1 руб. за 1 услугу new» в размере 1 рубль. В связи с чем, спорно признание введения клиента в заблуждение и распространение недостоверной информации об акции.

22.01.2022г. после координации даты и времени подключения клиенту было направлено смс-сообщение следующего содержания: «Уважаемый Клиент! Ожидайте специалиста для подключения 23.01.22 с 16 до 17 часов. По договору 220010616565 сумма к оплате 766 рублей. Оплата подключения, перенос заявки и важная информация о процессе подключения t.dotnru.ru//KWwSP».

22.01.2022г. в ответ на поступившее от клиента обращение ему ошибочно была предоставлена информация о том, что скидка по акции с итоговой стоимостью в размере 1 рубль распространяется только на стоимость подключения.

23.01.2022 АО «ЭР-Телеком Холдинг» посредством телефонного разговора проинформировало клиента о действительных условиях акции «1 руб. за 1 услугу new». Клиент не подтвердил возможность его подключения к сети интернет.

В соответствии с установленными АО «ЭР-Телеком Холдинг» условиями акции «1 руб. за 1 услугу new» акция распространяется на физических лиц, заключивших с 05.03.2021 до 01.04.2022 г. договор на предоставление услуги «Доступ в Интернет Дом.ру». Абонентская плата в первый месяц пользования услугами составляет - 1 рубль, в последующие месяцы размер абонентской платы устанавливается на условиях подключенного тарифного плана без учета скидки.

Информация, размещенная на сайте Barnaul.dom.ru, является достоверной и отражена в размещенной на сайте публичной оферте о заключении дополнительного соглашения к договору на предоставление услуг связи/услуги на условиях акции «1 руб. за 1 услугу new» <https://cdn-web.ertelecom.ru/content/files/document/16955436a744622113214f5e24640f8a.pdf>.

На заседании Комиссии представитель АО «ЭР-Телеком Холдинг» <...> письменные пояснения Общества поддержала в полном объеме, дополнительно сообщив, что сотрудник, который ответил на заявку клиента не проинформировал его об условиях акции «1 руб. за 1 услугу new», как она распространяется и как списываются денежные средства, далее другой сотрудник пытался связаться с клиентом, но тот отказался от подключения. Также представитель указал, что 766 рублей включают в себя 600 рублей в качестве аванса за второй месяц

пользования, то есть за первый месяц пользования снимается 1 рубль, остальная сумма переносится на следующий месяц, поскольку у Общества авансовая система оплаты, соответственно никакой недостоверной информации не было.

АО «ЭР-Телеком Холдинг» в антимонопольный орган представлена публичная оферта о заключении дополнительного соглашения к договору на предоставление услуг связи/услуги на условиях акции «1 руб. за 1 услугу new» в редакции от 30.07.2021г. В соответствии с условиями оказания услуг, по акции размер абонентской платы с учетом скидки исчисляется со дня предоставления доступа к услугам, что фиксируется подписанием акта сдачи-приемки услуг по предоставлению доступа к услугам; по истечению периода акции абонентская плата на услуги устанавливается согласно условиям, подключенных тарифных планов, без учета скидки по акции.

Комиссия антимонопольного органа, заслушав представителя АО «ЭР-Телеком Холдинг», а также проанализировав представленные Обществом документы и материалы, не усматривает в рекламе признаков нарушения п.4 ч.3 ст.5 Федерального закона «О рекламе», поскольку стоимость услуги Дом.ру – «1 руб. за 1 услугу new» является достоверной.

Вместе с тем, в рекламе отсутствуют сведения о том, что при подключении услуги Дом.ру – «1 руб. за 1 услугу new» необходимо внести аванс за второй месяц в размере 600 рублей, а также оплатить приобретенный роутер в сумме 165 рублей, что искажает смысл информации и вводит в заблуждение потребители рекламы

Согласно ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе» не допускается реклама, в которой отсутствует часть существенной информации о рекламируемом товаре, об условиях его приобретения или использования, если при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы.

В соответствии со ст.38 Федерального закона «О рекламе», ответственность за нарушение ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе» несет рекламодатель - изготовитель или продавец товара либо иное определившее объект рекламирования и (или) содержание рекламы лицо.

Комиссия антимонопольного органа, проанализировав имеющиеся в деле материалы, приходит к выводу о необходимости получения дополнительных доказательств.

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

ОПРЕДЕЛИЛА:

1. Рассмотрение дела отложить №022/05/5-110/2022.
2. Продлить срок рассмотрения дела до 15 апреля 2022г.
3. Назначить дело №022/05/5-110/2022 к рассмотрению **на 12 апреля 2022г. в 10 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 №022/05/5-110/2022) при себе иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт). В случае неявки представителей сторон в указанное время, дело будет рассмотрено в порядке, предусмотренном Правилами.

1. АО «ЭР-Телеком Холдинг» **в срок до 8 апреля 2022г.** представить в адрес управления копии следующих документов и материалов:

- все имеющиеся записи телефонных разговоров специалистов call-центра АО «ЭР-Телеком Холдинг» с заявителем (<...>);

- обоснования расчета платы при подключении услуги «1 руб. за 1 услугу new» в размере 766 рублей в качестве аванса за второй месяц пользования интернетом, с приложением подтверждающих нормативно-правовых документов;

- письменные пояснения по признакам нарушения ч.7 ст.5 Федерального закона «О рекламе».

**Примечание: обращаю Ваше внимание, что непредставление или несвоевременное представление в антимонопольный орган сведений, а равно представление их в неполном объеме или искаженном виде, влечет административную ответственность в соответствии с ч.6 ст. 19.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях.**

<...>