

ООО МФК «Кармани»

ул. Воздвиженка, д. 9, стр. 2, пом. 1,
г. Москва, 119019

Заявителю – физическому лицу Т.

ООО «Т2 Мобайл»

Киевское шоссе 22-й (п. Московский)
км., домовладение 6, стр. 1, эт. 5,
комн. 33,

г. Москва, 108811

ул. Славная, д. 48,
Новгород, 173000
Великий

ПАО «МТС»

ул. Марксистская, д. 4,
г. Москва, 109147

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПРОИЗВОДСТВА ПО ДЕЛУ № 053/05/18-574/2021

22 ноября 2021 года

Великий

Новгород

Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы по Новгородской области (далее – Новгородское УФАС России, Управление) по рассмотрению дел о нарушениях законодательства Российской Федерации о рекламе (далее – Комиссия) в составе:

... – ..., ...;

... – ..., ...;

... – ..., ...;

в присутствии представителей:

лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе - Общества с ограниченной ответственностью микрофинансовая компания «КарМани» (ИНН: 7730634468, ОГРН: 1107746915781; 119019, г. Москва, ул. Воздвиженка, д. 9, стр. 2, пом. 1; далее – ООО «КарМани) - ... (доверенность № ... от ...);

заявитель – физическое лицо Т. (далее – Заявитель) - надлежащим образом уведомлен о месте и времени рассмотрения дела, на рассмотрение дела не явился, представителей не направил, ходатайств не заявлял;

заинтересованное лицо – Общество с ограниченной ответственностью «Т2 Мобайл» (108811, г. Москва, Киевское шоссе 22-й (п Московский) километр, домовладение 6, стр. 1, эт. 5, комн. 33; далее – ООО «Т2 Мобайл») – надлежащим образом уведомлено о месте и времени рассмотрения дела, на рассмотрение дела представителей не направило, ходатайств не заявляло;

заинтересованное лицо – Публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы» (ИНН: 7740000076; 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д. 4; далее – ПАО «МТС») - надлежащим образом уведомлено о месте и времени рассмотрения дела, на рассмотрение дела представителей не направило, ходатайств не заявляло,

рассмотрев дело № 053/05/18-574/2021 от 22.07.2021 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе по факту осуществления 22.06.2021 в 12 часов 34 минуты на абонентский номер Заявителя +... в сети оператора подвижной радиотелефонной связи – ООО «Т2 Мобайл» рекламного звонка с абонентского номера +7 916 341 20 60 следующего содержания:

«Здравствуйте. Получите до одного миллиона рублей за час под залог авто не выходя из дома, без справок и поручителей. Нажмите один если интересно» (повторяется несколько раз),

УСТАНОВИЛА:

22.06.2021 в Новгородское УФАС России от Заявителя поступило заявление о нарушении законодательства Российской Федерации о рекламе при осуществлении 22.06.2021 в 12 часов 34 минуты на абонентский номер Заявителя +... в сети оператора подвижной радиотелефонной связи – ООО «Т2 Мобайл» рекламного звонка с абонентского номера +7 916 341 20 60 следующего содержания:

«Здравствуйте. Получите до одного миллиона рублей за час под залог авто не выходя из дома, без справок и поручителей. Нажмите один если интересно» (повторяется несколько раз) (вх. № 5620 Новгородского УФАС России; далее – Заявление).

Заявитель считает, что указанный звонок поступил с нарушением требований законодательства о рекламе.

Аудиозапись рекламного звонка Заявителем в качестве приложения к Заявлению представлена.

В соответствии с пунктом 1 статьи 3 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – Закон о рекламе), под рекламой понимается 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.

В соответствии с пунктом 1 статьи 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.

Согласно пункту 2 статьи 3 Закона о рекламе объект рекламирования – 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.

Анализируя содержание вышеуказанного телефонного звонка, можно прийти к выводу, что информация, озвученная в ходе телефонного разговора, обладает всеми признаками рекламы финансовых услуг, поскольку телефонный вызов рекламного характера адресован неопределенному кругу лиц, направлен на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

В целях рассмотрения Заявления Новгородским УФАС России был подготовлен и направлен запрос в адрес оператора связи – ПАО «МТС» о представлении

информации о том, кому принадлежит абонентский номер +7 916 341 20 60, с которого был произведен телефонный вызов рекламного характера на абонентский номер +... в 12 часов 34 минуты 22.06.2021.

20.07.2021 в Новгородское УФАС России поступил ответ ПАО «МТС» (вх. № 6293 Новгородского УФАС России), согласно которому абонентский номер +7 916 341 20 60 предоставлен в пользование абоненту – ООО «КарМани».

Указанный выше телефонный вызов рекламного характера адресован неопределенному кругу лиц, направлен на привлечение внимания к объекту рекламирования (оказание финансовых услуг), формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке, и, следовательно, являются рекламой.

Согласно пункту 4 статьи 3 Закона о рекламе ненадлежащей рекламой признаётся реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации.

Частью 1 статьи 18 Закона о рекламе предусмотрено, что 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 признаётся распространённой 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.

В соответствии с частью 2 статьи 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 дозвонивания, автоматической рассылки).

Из представленной Заявителем аудиозаписи телефонного вызова рекламного характера, поступившего 22.06.2021 в 12 часов 34 минуты на его абонентский номер +..., содержащей рекламу финансовых услуг, следует, что данный вызов совершен при помощи средств выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека (автоматическое дозвонивание), о чем свидетельствует воспроизведение абоненту заранее записанного аудиофрагмента, представляющего собой речь человека (автоматизированная запись), а также предложение осуществления определенной команды путем нажатия определенной клавиши в тональном режиме телефона.

Таким образом, в рассматриваемой рекламе имеются признаки нарушения части 2 статьи 18 Закона о рекламе.

Также, Заявитель указывает, что не давал согласия на распространение спорной рекламы, что указывает на нарушение части 1 статьи 18 Закона о рекламе.

В соответствии с частью 7 статьи 38 Закона о рекламе за нарушение статьи 18 Закона о рекламе ответственность несет рекламодатель.

Согласно пункту 7 статьи 3 Закона о рекламе рекламодатель – лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.

В соответствии с определением о возбуждении дела № 053/05/18-574/2021 о назначении дела к рассмотрению от 22.07.2021, ООО «КарМани» было привлечено к участию в данном деле в качестве лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе, как рекламодатель рекламы, содержащей признаки ненадлежащей.

Также, в соответствии с вышеуказанным определением от ООО «КарМани» были запрошены письменные объяснения по факту, послужившему основанием для возбуждения настоящего дела по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

04.08.2021 от ООО «КарМани» поступили запрошенные письменные пояснения (вх. № 6518 Новгородского УФАС России) следующего содержания.

Телефонный номер Заявителя был передан ООО «КарМани» его контрагентом – Обществом с ограниченной ответственностью «ДЕВТЕК» (далее – ООО «ДЕВТЕК»).

В соответствии с договором № 23/13032020 от 13.03.2020 ООО «ДЕВТЕК» обязано осуществлять действия по привлечению клиентов, имеющих намерение заключить договор с ООО «КарМани».

По данному договору ООО «ДЕВТЕК» гарантирует наличие согласия абонента.

По информации, представленной ООО «ДЕВТЕК» в адрес ООО «КарМани», сведения о Заявителе были получены ООО «ДЕВТЕК» от Общества с ограниченной ответственностью МКК «ПЛИСКОВ» (далее – ООО МКК «ПЛИСКОВ»). В дальнейшем, ООО «ДЕВТЕК» передало сведения о Заявителе ООО «КарМани» в целях предложения ему финансовых услуг.

Заявитель предоставил свое согласие на получение звонка от ООО «КарМани».

На сайте ООО «ПЛИСКОВ» в сети «Интернет» (на главной странице которого указано, что сервис предназначен для подбора займов) Заявитель оставил свои контактные данные для получения предложений по предоставлению займов. Номер Заявителя был заявлен им в качестве контактного, в том числе для связи по вопросам предложения заключения договора потребительского займа. Заявитель разрешил ООО МКК «ПЛИСКОВ» собирать, хранить, обрабатывать и использовать его персональные данные, в том числе передавать их третьим лицам в целях направления предложений финансовых услуг (выдачи займов).

Согласие Заявителем было дано на сайте ООО МКК «ПЛИСКОВ» в сети «Интернет», что подтверждается соответствующим уведомлением ООО МКК «ПЛИСКОВ» (представлено в материалы дела). Заявитель после заполнения анкеты проставил «чекбокс» напротив согласия на обработку персональных данных и получения рекламы.

Также, 17.08.2021 от ООО «КарМани» поступили дополнительные письменные пояснения (вх. № 6806 от 17.08.2021 Новгородского УФАС России).

Автоматическое дозванивание без участия человека не производилось.

ООО «КарМани» в ходе осуществления рекламирования своих услуг использовало собственное оборудование и программные продукты.

ООО «КарМани» получает телефонные номера абонентов от контрагентов. При этом, контрагенты гарантируют наличие согласия клиента на продвижение финансовых услуг, в том числе, если применимо, с частичным использованием автоинформатора и т.д.

Ответственные сотрудники ООО «КарМани» исходя из представленных данных, формируют пул номеров, которые используются для обзвона клиентов. Запуск обзвона инициируется владельцами (ответственными работниками) кампаний обзвона. При этом, выборку телефонов до момента их загрузки в систему производит ответственный работник, технически рассылка осуществляется путем выбора конкретной группы клиентов по заданным критериям (возраст, сумма займа и т.д.). Критерии задает работник ООО «КарМани» в зависимости от целевой аудитории и пожеланий клиентов, указанных в заполненных ими заявках.

Таким образом, рассылка является адресной (индивидуализированной), реализуется с участием работников, без автоматического дозванивания/рассылки, а также при наличии согласия клиентов.

Использование запросов типа «Нажмите один» при звонках, предполагающих нажатие потенциальным клиентом клавиши/кнопок мобильного устройства для перехода по контекстному меню, не свидетельствует о том, что звонок осуществляется исключительно с применением автоматического дозванивания. Такой запрос представляет собой стандартный сервис, позволяющий организовать интерактивное взаимодействие между клиентом и ООО «КарМани» в режиме передачи коротких сообщений. После перехода клиента по контекстному меню предполагается переключение клиента на оператора – работника ООО «КарМани». В данном случае такой переход состоялся, однако, по независящим от ООО «КарМани» причинам, не были озвучены условия рекламирования (Заявитель не дослушал до конца сообщение, адресованное ему).

Определением от 23.08.2021 о продлении срока рассмотрения № 053/05/18-574/2021 срок рассмотрения настоящего дела был продлен до 22.11.2021.

Определением от 23.08.2021 об отложении рассмотрения дела № 053/05/18-574/2021 у Заявителя и ООО «КарМани» следующие документы и сведения:

от ООО «КарМани»:

- доказательства получения от Заявителя согласия на обработку его персональных данных, а также согласия на получение им рекламы финансовых услуг (займов);
- письменные объяснения относительно того, являлся ли текст вышеуказанного звонка на абонентский номер Заявителя изначально записанным или был озвучен сотрудником ООО «КарМани» при общении с Заявителем;
- если текст рекламы являлся заранее сформированной аудиозаписью, то представить пояснения относительно того, участвует ли человек (сотрудник ООО «КарМани») в процессе воспроизведения этой аудиозаписи, принимается ли человеком решение распространить текст рекламы на конкретный выбранный им абонентский номер, либо данный процесс автоматизирован, т.е. выбор абонента номера, текст рекламы и воспроизведение аудиозаписи проходит без участия человека (в результате функционирования программных средств рекламодателя, в работу которых человек не вмешивается);

от Заявителя:

письменные объяснения относительно того, было ли им дано согласие на обработку его персональных данных, а также согласие на получение им рекламы финансовых услуг (займов) ООО МКК «ПЛИСКОВ» (сайт в сети «Интернет» <https://pliskov.ru/>) (копия представленного ООО МКК «ПЛИСКОВ» уведомления была направлена в адрес Заявителя).

Согласно ответу ООО «КарМани» (вх. № 7501 от 17.09.2021 Новгородского УФАС России) автоматическое дозванивание без участия человека в адрес Заявителя не осуществлялось.

Звонки иницируются только тем клиентам, от которых получено согласие.

Заявитель оставил свои контактные данные на сайте ООО МКК «ПЛИСКОВ» для получения предложений по предоставлению займов (в качестве подтверждения представлены «скриншоты» с сайта ООО МКК «ПЛИСКОВ» в сети «Интернет»).

ООО «КарМани» в ходе осуществления рекламирования услуг по номеру Заявителя использовало собственное оборудование и программные продукты.

Автоматическое дозванивание без участия человека ООО «КарМани» не допускается.

ООО «КарМани» получает номера клиентов от контрагентов, при этом, контрагенты гарантируют согласие клиента на продвижение финансовых

услуг, в том числе, если применимо, с частичным использованием автоинформатора и т.д. Сотрудники ООО «КарМани» формируют пул номеров, которые используются для обзвона клиентов. Обзвон осуществляется выбранной группе клиентов в соответствии с заданными критериями. В ходе обзвона после перехода клиента по контекстному меню происходит его соединение с оператором (как и произошло с Заявителем).

Определением от 17.09.2021 об отложении рассмотрения дела № 053/05/18-574/2021 у Заявителя были повторно запрошены письменные объяснения относительно того, было ли им дано согласие на обработку его персональных данных, а также согласие на получение им рекламы финансовых услуг (займов) ООО МКК «ПЛИСКОВ». При этом, в данном определении было отдельно указано, что непредоставление данной информации будет приравнено к даче Заявителем вышеуказанного согласия.

Данная информация Заявителем не была представлена вплоть до даты оглашения резолютивной части (то есть до 22.11.2021).

Определением от 08.10.2021 об отложении рассмотрения дела № 053/05/18-574/2021 у ООО «КарМани» была запрошена информация о точной дате и времени оставления лицом, указавшим в качестве контактного телефона номер +..., заявки на получение займа на сайте ООО МКК «ПЛИСКОВ» в сети «Интернет» («лог-файл» из базы ООО МКК «ПЛИСКОВ»).

22.10.2021 на рассмотрении настоящего дела представитель ООО «КарМани» устно пояснила, что до настоящего времени ООО МКК «ПЛИСКОВ» не представило в адрес ООО «КарМани» требуемый «лог-файл» и заявила устное ходатайство об отложении рассмотрения настоящего дела для получения обществом необходимого «лог-файла» и предоставления его в адрес Новгородского УФАС России.

Данное ходатайство было удовлетворено, в соответствии с определением об отложении рассмотрения дела № 053/05/18-574/2021 рассмотрение дела было назначено на 22.11.2021 в 10 часов 00 минут.

Запрошенная информация (требуемый «лог-файл») была представлена ООО «КарМани» 11.11.2021.

На заседании Комиссии 22.11.2021 представитель ООО «КарМани» устно поддержала ранее данные письменные и устные пояснения в полном объеме.

Исследовав материалы дела № 053/05/18-574/2021 от 22.07.2021, Комиссия приходит к следующим выводам.

Имеющимися в материалах дела документами и иной информацией не подтверждается факт нарушения ООО «КарМани» требований действующего законодательства о рекламе.

Так, представленными ООО «КарМани» документами подтверждается тот факт, что для получения займа потенциальные получатели должны выразить

согласие на обработку персональных данных.

При этом, для получения займа их потенциальные получатели, в том числе, указывают:

- фамилию, имя, отчество;
- номер мобильного телефона;
- дают согласие на обработку персональных данных.

Согласно «лог-файлу» из базы ООО «ПЛИСКОВ», заявка на получение займа была заполнена Заявителем на сайте ООО «ПЛИСКОВ» в сети «Интернет» 21.06.2021 в 20 часов 45 минут.

Заявитель данное утверждение ООО «КарМани» не опроверг (запрошенные пояснения не представил).

Таким образом, у ООО «КарМани» имелось согласие от Заявителя на направление на его номер сообщений рекламного характера.

Также, в ходе рассмотрения настоящего дела не подтвердился факт автоматического дозвонивания.

Для целей выявления нарушения [требования 2 статьи 18](#) Закона о рекламе 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 дозвонивание и автоматическая рассылка).

Как отмечалось выше, сотрудники ООО «КарМани» формируют пул номеров, которые используются для обзвона клиентов. Критерии задает работник ООО «КарМани» в зависимости от целевой аудитории и пожеланий клиентов, указанных в заполненных ими заявках. Фактически, обзвон является адресным, реализуется с участием работников. После перехода клиента по контекстному меню предполагается переключение клиента на оператора – работника ООО «КарМани», который подробно оглашает потенциальному получателю займа порядок и условия получения займов. Заявитель в рассматриваемом случае такой переход не осуществил.

Данные обстоятельства не свидетельствуют о проведении ООО «КарМани» автоматического дозвонивания.

Таким образом, в ходе рассмотрения настоящего дела наличия фактов нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе не подтвердилось.

В соответствии с подпунктом «а» пункта 40 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 1922,

рассмотрение дела подлежит прекращению антимонопольным органом в случае неподтверждения в ходе рассмотрения дела наличия фактов нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Руководствуясь подпунктом «а» пункта 40 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 1922, Комиссия

ОПРЕДЕЛИЛА:

Производство по делу № 053/05/18-574/2021 от 22.07.2021 прекратить в связи с неподтверждением в ходе рассмотрения дела наличия фактов нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Председатель Комиссии

...

Члены Комиссии

...

...

В соответствии со статьей 37 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» решение антимонопольного органа в виде определения может быть оспорено в суде или арбитражном суде в течение трех месяцев со дня вынесения решения.

