

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

ОБ ОТЛОЖЕНИИ РАССМОТРЕНИЯ ДЕЛА № 042/05/18-1847/2019

«09» декабря 2019г.

г. Кемерово

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

Заместителя
председателя

Комиссии: <... заместителя руководителя управления;
> -

Членов

Комиссии: <... начальника отдела рекламы,
> - недобросовестной конкуренции и финансовых рынков;
<... специалиста-эксперта отдела рекламы,
> - недобросовестной конкуренции и финансовых рынков;

рассмотрев дело № 042/05/18-1847/2019, возбужденное в отношении Общества с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк» (далее – ООО «ХКФ Банк», ИНН 7735057951, КПП 771401001, ОГРН 1027700280937, юридический адрес: 125124, г.Москва, ул.Правды, дом 8, корпус 1, создание юридического лица 25.03.1992) по признакам нарушения требований части 1 статьи 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее по тексту - ФЗ «О рекламе») в присутствии заявителя,

УСТАНОВИЛА:

В адрес Управления Федеральной антимонопольной службы по Кемеровской области поступило обращение Управления Роскомнадзора по Кемеровской области (вх. от 04.09.2019 № 54001) о рассмотрении заявления <...> о наличии признаков нарушения ФЗ «О рекламе» при распространении рекламы посредством смс - сообщений без согласия заявителя на абонентский номер <...>.

Заявитель указывает, что ранее он являлся клиентом ООО «ХКФ Банк» и давал согласие на получение рекламы при заключении кредитного договора. Договорные отношения с Обществом закончились, но реклама продолжала поступать на его мобильный телефон. В связи с частым поступлением от данной организации смс-сообщений рекламного характера на его мобильный телефон, он письменно обратился в ООО «ХКФ Банк» с требованием прекратить любую рекламно-информационную рассылку в его адрес. Данное требование было зарегистрировано ООО «ХКФ Банк» 22.08.2019.

На указанное требование заявителю от ООО «ХКФ Банк» поступил ответ (исх. 12-4-2-15/41521 от 26.08.2019) в котором указывается о том, что информационная рассылка заявителю направляться не будет.

Однако после получения ответа от ООО «ХКФ Банк» на мобильный телефон заявителя продолжили поступать смс-сообщения рекламного характера следующего содержания:

- «Олег, оформите кредит от 7,9% в год, пока ставка снижена. Сумма до 400 000 р. Подробнее hcrd.ru/sale 88007007655 ООО «ХКФ Банк»», сообщение поступило 27.08.2019 в 16:23;

- «Ставка от 7,9% на кредит до 301 000р. hcrd.ru/sale ООО «ХКФ Банк»», сообщение поступило 17.09.2019 в 17:23.

Из ответа Публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации» (далее - ПАО «ВымпелКом») следует, что отправителем смс - сообщений является ООО «ХКФ Банк», на основании заключенного между ПАО «ВымпелКом» и ООО «ХКФ Банк» договором об оказании услуг связи «Билайн» № <...> от 01.12.2014, а также дополнительного соглашения № 1 от 19.12.2014 к договору, согласно которым ПАО «ВымпелКом» как оператор связи оказывает ООО «ХКФ Банк» как абоненту услуги доступа к программно-аппаратному комплексу оператора для формирования и рассылки коротких текстовых сообщений определенному кругу лиц партнерами абонента и/или абонентом. Согласно пункту 4.2 соглашения, абонент осуществляет рассылку коротких текстовых сообщений не телефонные номера только тех пользователей, которые предоставили абоненту и/или партнерам абонента свое согласие на получение рекламных, информационных и иных материалов путем рассылки коротких текстовых сообщений. Таким образом, распространителем рекламы посредством рассылки коротких текстовых сообщений является ООО «ХКФ Банк», а смс-центр ПАО «ВымпелКом» является в данных отношениях лишь техническим средством, с использованием которого абонент осуществил рассылку.

25.10.2019 определением о возбуждении дела по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе Кемеровским УФАС России было возбуждено дело № 042/05/18-1847/2019 в отношении ООО «ХКФ Банк» и назначено к рассмотрению на 09.12.2019 в 11 часов 00 минут. Данное определение было направлено в адрес ООО «ХКФ Банк» заказным письмом с уведомлением о вручении (распечатка с сайта ФГУП «Почта России: отслеживание почтовых отправлений» о вручении почтовой корреспонденции имеется в материалах дела).

02.12.2019 в адрес Кемеровского УФАС России поступили письменные пояснения заявителя (исх. от 01.12.2019 б/н), из которых следует, что заявитель не является клиентом банка ХоумКредит в течение года. 22.08.2019 филиалом банка было зарегистрировано требование заявителя об удалении из базы данных персональные данные заявителя в электронном и бумажном виде. Вместе с тем, заявителю продолжали поступать смс – сообщений 27.08.2019, 17.09.2019. В октябре 2019 заявителем были закрыты/аннулированы все вклады, счета и карты. Вместе с тем, заявителем установлено, что по состоянию на 14.10.2019 ООО «ХКФ Банк» продолжает обслуживать счет заявителя № <...>, что предполагает обработку персональных данных.

Также заявитель указывает на то, что смс – сообщение от 17.09.2019 было направлено на его второй абонентский номер.

05.12.2019 в адрес Кемеровского УФАС России поступили письменные пояснения

представителя по доверенности ООО «ХКФ Банк» (исх. от 04.12.2019 № 2-7/2057), из которых следует, что абонентский номер <...> на который поступают смс – сообщений от банка предоставлен в качестве контактного номера клиентом банка с 2011г. Между Банком и Клиентом были заключены договоры № <...> от 27.12.2011, № <...> от 04.07.2015, № <...> от 17.08.2018. На дату предоставления информации указанные договоры, а также счета закрыты.

Однако ООО «ХКФ Банк» продолжает обслуживать счет Клиента № <...>.

Согласно разделу «О персональных данных» договора о ведении банковского счета № <...> от 04.07.2015 Клиент дает Банку право обрабатывать персональные данные, которые указаны в анкете, сообщены устно, получены от партнеров Банка и собраны в сети Интернет. Свои персональные данные Клиент разрешает Банку получать и обрабатывать любыми допустимыми законом способами, поручать это другим организациям – партнерам Банка, в том числе операторам связи. Настоящее согласие дано для целей заключения и исполнения договора, предложения мне продуктов (услуг) Банка и его партнеров. Согласие действует бессрочно и может быть отозвано мной письменным заявлением. В этом случае Банк вправе продолжить обработку персональных данных только по основаниям, указанным в ФЗ «О персональных данных».

Позднее в общие условия обслуживания клиентов, являющимися общедоступными и общеприменимыми для всех клиентов, вносились изменения, предусматривающие прием обращений в любой форме, в том числе устно и по телефону. Соответственно, фактически, согласие на получение информации посредством смс – сообщений можно отозвать/отменить в любое время по телефонному звонку в банк.

Смс – сообщение «Ставка от 7,9% на кредит до 301 000р. hcrd.ru/sale на абонентский номер <...> ООО «ХКФ Банк» не направлялось. В информационных системах Банка обнаружены смс – сообщения, направленные на абонентский номер заявителя 19.09.2019, 20.09.2019 иного содержания.

22.08.2019 через операционный офис № 42/03 Банка поступило обращение Сливного О.В., в котором он отзывал свое согласие на получение сообщений информационного характера. Данное обращение зарегистрировано в системе Отклик, рассмотрено и 26.08.2019 клиенту поступило событие R1 (отказ от информационной рассылки). При этом клиенту действительно было направлено вышеуказанное смс – сообщение 27.08.2019. Данное обстоятельство вызвано тем, что списки клиентов, которым направляются персонализированные предложения, составляются заранее и погружаются в базы, а направляются через день-два.

Таким образом, ООО «ХКФ Банк» до направления смс – сообщения с предложением продуктов и услуг банка располагал согласием абонента на получение таких смс – сообщений на телефонный номер <...>.

09.12.2019 состоялось рассмотрение дела № 042/-05/18-1847/2019 в присутствии заявителя, который поддержал доводы, представленные в заявлении и письменных пояснениях и пояснил, что закрыл все счета и вклады в ООО «ХКФ Банк» в июне – июле 2019.

Также заявитель пояснил, что смс – сообщение от 17.09.2019 поступило на его

второй абонентский номер <...>, также на данный номер поступило смс – сообщение 28.11.2019 следующего содержания

28.11.2019 в 16 часов 27 минут: «Aleksey, kredit so stavkoy ot 7,9% godovyh, do 220 000 rub. Stavka aktualna tolko do 31.12 hcrd.ru/sale 88007007655 HCF Bank» от абонента HomeCredit (представлены скриншоты смс – сообщений, а также детализация услуг за 17.09.2019, 28.11.2019).

Рассмотрев материалы дела, Комиссия Кемеровского УФАС России пришла к выводу о необходимости отложения рассмотрения данного дела для получения дополнительных доказательств.

В соответствии с абзацем 5 пункта 34 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.08.2006 № 508, абзацем 5 пункта 3.48 Административного регламента Федеральной антимонопольной службы по исполнению государственной функции по рассмотрению дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденного Приказом ФАС России от 23.11.2012 № 711/12, Комиссия Кемеровского УФАС России,

ОПРЕДЕЛИЛА:

1. Рассмотрение дела № 042/05/18-1847/2019 отложить.

2. Назначить дело № 042/05/18-1847/2019 к рассмотрению на 14 января 2020 года на 11 часов 00 минут по адресу: 650000, г. Кемерово, ул. Ноградская, д.5, каб. 309. Регистрация участников дела состоится в 10 часов 50 минут в каб. 316.

3. Заявителю необходимо представить в адрес Кемеровского УФАС России в срок до 13 января 2020 года подтверждение о закрытии всех счетов ООО «ХКФ Банк» (в том числе счета <...>) с указанием даты закрытия счетов.

4. ООО «ХКФ Банк» необходимо представить в адрес Кемеровского УФАС России в срок до 13 января 2020 года копии следующих документов (заверенных надлежащим образом):

-письменного согласия абонента (<...>) на получение рекламы посредством смс – сообщений следующего содержания:

- 17.09.2019 а 17 часов 23 минуты «Ставка от 7,9% на кредит до 301 000р. hcrd.ru/sale ООО «ХКФ Банк»» от абонента HomeCredit;

- 28.11.2019 в 16 часов 27 минут: «Aleksey, kredit so stavkoy ot 7,9% godovyh, do 220 000 rub. Stavka aktualna tolko do 31.12 hcrd.ru/sale 88007007655 HCF Bank» от абонента HomeCredit.

Дополнительно ООО «ХКФ Банк» необходимо представить письменное пояснение

по поводу распространения вышеуказанной рекламы без согласия абонента (<...>).

В случае отсутствия какой-либо информации из запрашиваемого перечня или невозможности ее предоставления необходимо указать причины отсутствия данной информации.

Явка представителя ООО «ХКФ Банк» с доверенностью, оформленной надлежащим образом, для участия в рассмотрении дела по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе обязательна.

При себе иметь данное определение (копию определения).