

АО «Банк Русский Стандарт»

Ткацкая ул., д.36

г. Москва, 105187

Заявителю

РЕШЕНИЕ ПО ДЕЛУ №022/05/18-649/2020

Решение принято 8 сентября 2020г.

Решение изготовлено в полном объеме 15 сентября 2020 года г. Барнаул

Комиссия управления Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства о рекламе в составе:

председатель Комиссии:

<...> – руководитель управления,

члены Комиссии:

<...> – врио заместителя руководителя управления,

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

рассмотрев дело №022/05/18-649/2020 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе по факту распространения на мобильный телефон заявителя нежелательной рекламы посредством звонка, в которой усматриваются признаки нарушения ч.1,2 ст.18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»,

в отсутствие заявителя - извещен надлежащим образом,

в отсутствие представителя лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, АО «Банк Русский Стандарт» - извещено надлежащим образом,

УСТАНОВИЛА:

дело №022/05/18-649/2020 возбуждено по результатам рассмотрения заявления гражданина Российской Федерации по факту поступлении звонка с рекламой услуг Банка «Русский Стандарт» о выгодных условиях по оформлению наличных на любые цели без залога и справок.

Усмотрев в рассматриваемой рекламе признаки нарушения Федерального закона «О рекламе», антимонопольным органом 11.08.2020г. возбуждено производство по настоящему делу. Лицом, в действиях которого усматриваются признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, признано АО «Банк Русский Стандарт». Рассмотрение дела назначено на 08.09.2020г.

В указанную дату заявитель и представитель АО «Банк Русский Стандарт» на рассмотрение дела не явились, о дате и месте его рассмотрения извещены надлежащим образом, что в силу п.30 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17.08.2006 N 508 (далее - Правила) не является для Комиссии препятствием к рассмотрению дела по существу в данном заседании.

На основании изложенного, Комиссией принято решение о рассмотрении дела в отсутствие лиц, участвующих в деле.

АО «Банк Русский Стандарт» во исполнение определения о возбуждении дела представлены письменные пояснения, согласно которым Банк факт нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе не признает, по следующим основаниям.

АО «Банк Русский Стандарт» является кредитной организацией, в связи с чем, обязано выполнять требования Федерального закона от 21.12.2013г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Статьей 5 ФЗ «О потребительском кредите (займе)» предусмотрен перечень информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа), который должен размещаться в местах оказания услуг (местах приема заявлений о предоставлении потребительского кредита (займа)). К такой информации в частности относится: наименование кредитора, ... контактный телефон, по которому осуществляется связь с кредитором, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п.1 ч.4 ст.5 №353-ФЗ); вид потребительского кредита (займа) (п.4 ч.4 ст.5 №353-ФЗ); сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа) (п.13 ч.4 ст.5 №353-ФЗ).

Банк в целях доведения информации до своих клиентов, выразивших соответствующее согласие, о возможности оказания услуг, а также о действующих банковских продуктах, 11 июня 2020 года проводил информационную кампанию путем ручного набора телефонных номеров работниками Банка, системы автоматического дозвона не использовались.

Так, при осуществлении телефонного звонка 11.06.2020г. в 18ч. 56 мин. на абонентский номер <...>, владельцем которого является клиент АО «Банк Русский Стандарт», работником Банка, осуществляющим телефонный набор номера, была допущена ошибка в одной цифре и как следствие – ошибочно произведен звонок на номер <...>. Таким образом, 11.06.2020г. Банк ошибочно совершил звонок на номер <...>.

У Банка отсутствовал умысел нарушать установленные нормы действующего законодательства Российской Федерации о рекламе, также Банк не имел цели включить в рассылку абонента, не входящего в список лиц-клиентов Банка, который соответствующего согласия не давал.

Комиссия, изучив материалы дела, дав им надлежащую оценку, установила следующее.

Согласно материалам дела 11.06.2020г. в 18:56 с номера +7-495-139-92-52 на номер заявителя (<...>) поступил звонок с рекламой Банка «Русский Стандарт» о выгодных условиях по оформлению наличных на любые цели без залога и справок.

Заявителем представлена запись телефонного разговора, а также детализация абонентского номера, которыми подтверждается факт поступление вышеуказанного звонка.

Из записи телефонного разговора следует, что звонок совершен путем автоматического дозвона и содержит следующую информацию: «Добрый день, меня зовут Анна, Банк «Русский стандарт». Для Вас выгодные условия по оформлению наличных на любые цели без залога и справок. Если у Вас есть планы, будем рады помочь. Чтобы узнать условия нажмите 1».

В соответствии со ст.3 Федерального закона «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.

Согласно п.2 ст.3 Федерального 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.

Рассматриваемая информация полностью соответствует законодательному определению понятия «реклама», направлена на привлечение внимания к оказываемой финансовой услуге, а именно оформление наличных на любые цели без залога и справок.

Согласно ч.1 ст.18 Федерального 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.

Заявитель указывает, что согласие на получение рекламной информации от АО «Банк Русский Стандарт» не давал.

Доказательства получения согласия Банком не представлено по причине отсутствия. Запись телефонного звонка так же не содержит персонифицированной направленности к заявителю, то есть оператор при совершении звонка не обратился к заявителю по ФИО.

Вместе с тем, из представленной аудиозаписи звонка следует, что записанное рекламной сообщение не предполагало получение согласия абонента на его прослушивание.

АО «Банк Русский Стандарт» представлена информация, согласно которой

работником, ответственным за процесс взаимодействия с клиентами по существующим каналам коммуникации является Начальник Управления реализации целевых кампаний Департамента развития отношений с клиентами АО «Банк Русский Стандарт» <...>, с которой 24.01.2017г. заключен Трудовой договор №59.

Согласно п.3.1 Договора, трудовые обязанности <...> изложены в «Перечне функций подразделений и задач сотрудников Банка».

В соответствии с п.п. 4.1, 4.2 «Перечня функций подразделений и задач сотрудников Банка» от 24.01.2017г. Начальник Управления реализации целевых кампаний Департамента развития отношений с клиентами АО «Банк Русский Стандарт» <...> обязана:

- руководить процессом взаимодействия с клиентами Банка по существующим каналам коммуникации;
- определять список адресатов для информированной/рекламной рассылки по существующим каналам коммуникации.

В соответствии с ч.2 ст.18 Федерального 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).

АО «Банк Русский Стандарт» сообщило, что при осуществлении телефонных звонков работники Банка используют специальные утвержденные Банком тексты («скрипт») в целях соблюдения телефонного этикета и грамотного взаимодействия с клиентами Банка, что помогает Банку заботиться о своем имидже, деловой репутации как профессионала на финансовом рынке и соблюдению действующего законодательства (в том числе о рекламе). Со стороны Банка при взаимодействии с клиентами заранее подготовленные и записанные аудиофрагменты не используются.

В связи с этим, а также, поскольку в материалах дела отсутствуют достаточные доказательства распространения рекламы с применением автоматического дозвонивания, нарушение ч.2 ст.18 Федерального закона "О рекламе" в ходе рассмотрения дела не подтвердилось.

В соответствии с п.4 ст.3 Федерального закона «О рекламе», ненадлежащая реклама - реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации.

Согласно ст.38 Федерального закона «О рекламе», ответственность за нарушение требований, установленных ч.1 ст.18 настоящего Федерального закона несет рекламораспространитель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.

Согласно информации, представленной ПАО «ВымпелКом», абонентский номер <...> -495-139-92-52, с которого был осуществлен рекламный звонок на номер заявителя, обслуживается по договору услуг связи Билайн №JE093 от 10.10.2010г. с абонентом ЗАО «Банк Русский Стандарт» (ИНН 7707056547, в настоящее время - АО «Банк Русский Стандарт»).

Таким образом, рекламораспространителем рассматриваемой рекламы является АО «Банк Русский Стандарт» (ИНН 7707056547, адрес: 105187, г. Москва, улица Ткацкая, дом 36).

Довод АО «Банк Русский Стандарт» о том, что в его действиях отсутствуют признаки нарушения Федерального закона «О рекламе», в связи с тем, что звонок на номер заявителя совершен ошибочно, Комиссией антимонопольного органа отклоняется, так как требование о наличии предварительного согласия абонента на получение рекламы, закрепленное в ч.1 ст.18 Федерального закона «О рекламе», является формальным и не содержит каких-либо исключений.

В соответствии с п. 44 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, при установлении факта нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе антимонопольный орган в целях прекращения дальнейшего нарушения выдает предписание лицу (лицам), обязанному (обязанным) устранить выявленное правонарушение, предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Согласно информации, представленной АО «Банк Русский Стандарт», Банком более не осуществлялось направление какой-либо информации абоненту по мобильному номеру 8-913-274-46-71, однако доказательств этому не представлено.

На основании изложенного и руководствуясь п.1 ч.2 ст.33, ч.1 ст.36 Федерального закона «О рекламе» и в соответствии с абз. а) п.36, пп.37-42, п.44 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия

РЕШИЛА:

1. Признать ненадлежащей рекламу Банка «Русский Стандарт» о выгодных условиях по оформлению наличных на любые цели без залога и справок, распространенную 11.06.2020г. на абонентский номер заявителя посредством звонка с номера +7-495-139-92-52, поскольку в ней нарушены требования ч.1 ст.18 Федерального закона «О рекламе».
2. Выдать АО «Банк Русский Стандарт» предписание о прекращении нарушения законодательства РФ о рекламе.
3. Передать материалы дела уполномоченному должностному лицу Алтайского краевого УФАС России, для решения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении, предусмотренном ст.14.3 КоАП РФ.

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

Председатель Комиссии <...>

Члены Комиссии <...>