

ООО «Воксис»

Розы Люксембург ул., стр.19, эт.4

г. Екатеринбург, 620000

sales@voxys.ru

Банк ВТБ (ПАО)

Воронцовская ул., д.43, стр.1

г. Москва, 109147

info@vtb.ru

<...>

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

о прекращении производства по делу №022/05/18-1005/2023

Определение изготовлено в полном объеме 11 октября 2023 года 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 руководителя управления,

члены Комиссии:

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

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

рассмотрев дело №022/05/18-1005/2023 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе по факту распространения рекламы посредством звонков на номер заявителя, в которой усматриваются признаки нарушения ч.1 ст.18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»,

в присутствии ООО «Воксис» - в лице представителя по доверенности 2023-02-Ю от 01.12.2022г. <...>, посредством ВКС,

в присутствии Банк ВТБ (ПАО) – в лице представителя по доверенности №22 АА 3384642 от 17.03.2022г. <...>,

в отсутствие заявителя – <...> – уведомлен надлежащим образом,

УСТАНОВИЛА:

дело №022/05/18-1005/2023 возбуждено по результатам рассмотрения заявления гражданина Российской Федерации по факту получения им звонков с абонентских номеров +7-965-180-48-23; +7-965-180-48-34; +7-965-180-54-95; +7-965-180-55-03; +7-965-180-55-24 с рекламным предложением услуг банка ВТБ в отсутствие согласия на получение рекламы.

По информации ПАО «Вымпелком» абонентские номера +7-965-180-48-23; +7-965-180-48-34; +7-965-180-54-95; +7-965-180-55-03; +7-965-180-55-24, с которых поступили рекламные звонки заявителю, с 26.05.2023г. обслуживается по договору №480492706 от 05.07.2019г. оказания услуг связи «Билайн», заключенному с ООО «Воксис» (ИНН 6674223607, адрес: г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, стр.19, эт.4).

Таким образом лицом, в действиях которого усматриваются признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, признано ООО «Воксис» (ИНН 6674223607). Рассмотрение дела назначено на 19.09.2023г.

ООО «Воксис» представлены письменные пояснения, согласно которым между Обществом и Банк ВТБ (ПАО) заключен договор на оказание комплекса услуг центра обработки вызовов от 03.11.2022г. (далее - Договор).

Согласно п. 2.1 Договора исполнитель - ООО «Воксис» взял на себя обязательства по заданию и в интересах заказчика - Банк ВТБ (ПАО) оказывать следующие услуги:

- телемаркетинг;
- телефонные опросы/информирование клиентов Заказчика на исходящем звонке;
- исходящий обзвон по базе мобильных телефонов клиентов для оценки качества консультации;
- оказание консультационной поддержки на входящем звонке клиентам заказчика;
- по заданию заказчика осуществлять аудит качества услуг;
- обработка письменных обращений и обращений в чате с целью консультирования клиентов в соответствии со сценарием обработки письменных обращений и обращений в чате.

В соответствии с п. 4.2. Договора передача клиентской базы осуществляется заказчиком в электронном виде с использованием программных средств, обеспечивающих проверку электронной подписи, шифрование и расшифровку, в том числе необходимые организационно-технические меры по защите от несанкционированного доступа к передаваемой информации.

Согласно п.10.5 Договора заказчик как оператор персональных данных поручил обработку персональных данных исполнителю в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Исполнитель является лицом, обрабатывающим персональные данные по поручению заказчика.

Персональные данные абонента с номером телефона + 7-<...> были получены от Банк ВТБ (ПАО) 24.05.2023г. в рамках Договора в соответствии с п.4.2 договора в электронном виде.

При звонке 09.06.2023 в 18:45 клиенту абонентского номера + 7-<...> было озвучено следующие:

«Оператор: Алло, здравствуйте. Кирилл Валерьевич, это Вы, верно?»

Клиент: Да.

Оператор: Меня зовут Мария, Банк ВТБ. Вам предварительно одобрена сумма в размере 583 тысячи.

Клиент прерывает звонок, разговор завершается.».

При звонке 12.06.2023 в 09:42 клиенту абонентского номера + 7-<...> было озвучено следующие:

«Оператор: Алло, здравствуйте.

Клиент прерывает звонок, разговор завершается.».

При звонке 13.06.2023 в 10:47 клиенту абонентского номера + 7-<...> было озвучено следующие:

«Оператор: Алло, здравствуйте.

Клиент прерывает звонок, разговор завершается.».

При звонке 15.06.2023 в 10:03 клиенту абонентского номера + 7-<...> было озвучено следующие:

«Оператор: Алло, здравствуйте.

Клиент прерывает звонок, разговор завершается.».

При звонке 17.06.2023 в 09:13 клиенту абонентского номера + 7-<...> было озвучено следующие:

«Оператор: Алло, здравствуйте.

Клиент прерывает звонок, разговор завершается.».

При звонке 18.06.2023 в 09:13 клиенту абонентского номера + 7-<...> было озвучено следующие:

«Оператор: Алло, здравствуйте. Кирилл Валерьевич, это Вы, верно?»

Клиент: Да.

Оператор: Меня зовут Мария, Банк ВТБ. Вам предварительно одобрена сумма в размере.

Клиент прерывает звонок, разговор завершается. ».

ООО «Воксис» указывает, что из сути телефонных разговоров (09.06.23, 12.06.23, 13.06.23, 15.06.23, 17.06.23, 18.06.23) следует, что распространение какой-либо рекламы не было осуществлено. Клиент в процессе разговора с оператором прерывает звонки, соответственно какая-либо информация до клиента не доводилась. Оператором не была озвучена информация либо предложения об услугах, либо продуктах банка ВТБ (ПАО).

ООО «Воксис» считает, что так как звонок и обращение было адресовано определенному лицу - Кириллу Валерьевичу, т.е. персонально (индивидуально) клиенту, информации, направленной на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке, озвучено не было, содержание телефонного разговора не является рекламой.

Реклама Обществом с нарушением требований ч.1 ст.18 ФЗ «О рекламе» не распространялась.

В процессе звонка оператор колл-центра Общества действовал в соответствии с алгоритмом осуществления исходящих вызовов Клиентам Банка ВТБ, который утвержден Заказчиком в Приложении №1 к Договору.

Согласно п.2.2.3. Приложения №1 к Договору, набор номера Клиента должен осуществляться с использованием программно-аппаратного комплекса Исполнителя, где к моменту ответа выделенного оператора на экране рабочего места оператора Исполнителя всплывает окно, в

котором отображена вся информация, необходимая для предоставления Клиенту в соответствии со Сценарием обработки вызова.

Сценарий обработки вызовов, т.е. алгоритм построения разговора с Клиентом, утверждается Заказчиком и передается Исполнителю для оказания услуг.

Исходя из изложенного, ООО «Воксис», как Исполнитель по Договору не принимает участие в формировании и подготовке информации, содержащейся в Сценарии обработки вызова, включая возможную рекламную информацию.

Согласие абонента номера + 7-<...> на обработку его персональных данных и получение информации рекламного характера, исходя из условий Договора должно находиться у заказчика Банк ВТБ (ПАО) и не передавалось в адрес Исполнителя, поскольку это не предусмотрено условиями договора между сторонами.

ООО «Воксис» просит производство по делу прекратить.

Комиссия, заслушав представителя ООО «Воксис», а также изучив представленные документы и материалы, приходит к выводу о необходимости привлечения к участию в деле в качестве рекламодателя Банк ВТБ (ПАО). Рассмотрение дела отложено до 10.10.2023г.

Банк ВТБ (ПАО) представлены письменные пояснения, согласно которым заявитель находится на обслуживании в Банке, а именно между заявителем и Банком заключен договор о предоставлении и использовании банковской карты ВТБ 24. При заключении договора заявителем оформлено и подписано заявление на предоставление банковской карты, предоставлены свои персональные данные. Согласие на получение информации рекламного характера о продуктах (услугах) Банка заявителем выражено не было.

Для повышения уровня клиентского сервиса и лояльности клиентов Банк разрабатывает специальные продуктовые и сервисные предложения, основанные на индивидуальном подходе к каждому клиенту.

Банк ВТБ (ПАО) указывает, что непосредственно для заявителя, исходя из конкретных параметров и данных о заявителе, имеющих в Банке и представленных самим заявителем, а также с учетом имеющейся в Банке информации о заключенных ранее договорах, сформировано индивидуальное предложение. Предложение носит строго персонализированный характер и не может представлять интерес для неопределенного круга лиц. Таким образом, индивидуальным

специальным предложением от Банка мог воспользоваться исключительно заявитель.

Информация о сформированном индивидуальном специальном предложении передана Банком ООО «Воксис» в соответствии с п.4.2 Договора на оказание комплекса услуг центра обработки вызовов.

Информирование клиентов о наличии для них индивидуального кредитного предложения осуществляется следующей презентацией: «Вам предварительно одобрена сумма до XXX руб., сроком на X лет и процентной ставкой с учетом услуги Ваша низкая ставка X% годовых». При информировании каждого клиента озвучиваются параметры (сумма кредита, срок и процентная ставка) сформированного конкретно для него индивидуального предложения.

Параметры переданного Банком индивидуального предложения для заявителя – <...> следующие: дата окончания предложения – 11.08.2023г.; ставка, % - 6,30; лимит, руб. – 583000,00; срок, мес. – 60. Заявитель по телефону оповещен о наличии для него кредитного предложения, что не является рекламой продуктов и услуг Банка.

Банк ВТБ (ПАО) считает, что сформированное предложение для заявителя не является рекламой, так как не соответствует определению рекламы, установленному законодательством о рекламе, а именно, данное предложение является персональным и не адресовано неопределенному кругу лиц.

Дополнительно Банк ВТБ (ПАО) указывает, что Банк исключил номер телефона заявителя +7-<...> из списка возможных коммуникаций в целях предоставления информации о продуктах и услугах Банка в рамках директ-маркетинговых кампаний.

ООО «Воксис» представлены дополнительные пояснения, согласно которым поручением Банка ВТБ на информирование является выгрузка из клиентской базы, переданная ООО «Воксис» для целей обзвона в электронном виде. ООО «Воксис» не имеет возможности в одностороннем порядке изменить переданную Банком ВТБ информационно-справочную информацию, включая сценарий разговоров с клиентами Банка, поскольку это противоречит требованиям Договора на оказание комплекса услуг центра обработки вызовов.

Комиссия, изучив материалы дела, а также заслушав представителей ООО «Воксис» и Банк ВТБ (ПАО), пришла к следующим выводам.

Согласно материалам дела, 29.06.2023г. в управление Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю поступило заявление

гражданина Российской Федерации <...> по факту поступления на его абонентский номер нежелательных рекламных звонков (вхд.№6879/23).

Заявитель указывает, что на его абонентский номер +7-<...>, посредством звонков, поступает реклама услуг банка ВТБ с абонентских номеров +7-965-180-48-23; +7-965-180-48-34; +7-965-180-54-95; +7-965-180-55-03; +7-965-180-55-24.

Детализацией абонентского номера +7-<...>, представленной ПАО «Вымпелком», подтверждается поступление звонков с абонентских номеров +7-965-180-48-23 – 13.06.2023г.; +7-965-180-48-34 – 09.06.2023г. и 12.06.2023г.; +7-965-180-54-95 – 15.06.2023г.; +7-965-180-55-03 – 18.06.2023г.; +7-965-180-55-24 – 17.06.2023г.

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.

В соответствии с 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. Рекламораспространитель обязан немедленно прекратить распространение рекламы в адрес лица, обратившегося к нему с таким требованием.

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.

Комиссия антимонопольного органа, проанализировав представленные аудиозаписи разговоров, не находит оснований для признания озвученной информации рекламой, поскольку информация персонифицирована и не предназначена для неопределенного круга лиц.

Под неопределенным кругом лиц понимаются те лица, которые не могут быть заранее определены в качестве получателя рекламной информации и конкретной стороны правоотношения, возникающего по поводу реализации объекта рекламирования.

Таким образом, под рекламой понимается определенная неперсонифицированная информация, направленная на продвижение объекта рекламирования для неопределенного круга лиц.

Озвученная информация адресована персонально заявителю по имени и отчеству (Кирилл Валерьевич); заявитель <...> является клиентом Банк ВТБ (ПАО) в соответствии с договором о предоставлении и использовании банковской карты ВТБ 24; индивидуальное специальное предложение сформировано именно для <...> с учетом дохода заявителя и его данных.

При таких обстоятельствах в ходе рассмотрения дела наличие фактов нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе не подтвердилось.

На основании изложенного и руководствуясь п.40 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия

ОПРЕДЕЛИЛА:

производство по делу №022/05/18-1005/2023 прекратить.

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

<...>