

АО «Банк Русский Стандарт»

105187, г. Москва, ул. Ткацкая 36

Заявитель:

<...>

РЕШЕНИЕ

(по делу № 002/05/18-2291/2020)

24.09.2020 года

г. Уфа, ул. Пушкина, 95

Комиссия Башкортостанского УФАС России по рассмотрению дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе в составе:

ВРИО Председателя комиссии:

<...> – ВРИО заместителя руководителя – заместитель начальника отдела взаимодействия с государственными органами, аналитической работы и рекламы;

Члены Комиссии:

<...> – главный специалист-эксперт отдела взаимодействия с государственными органами, аналитической работы и рекламы;

<...> – ведущий специалист-эксперт отдела взаимодействия с государственными органами, аналитической работы и рекламы;

рассмотрев обращение физического лица (ВХ038781 от 02.07.2020) (вх. № 12204 от 02.07.2020, срок рассмотрения обращения продлен) о признаках нарушения требований Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе» (далее по тексту - ФЗ «О рекламе»),

УСТАНОВИЛА:

В адрес Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан (далее по тексту – УФАС по РБ) поступило обращение физического лица (ВХ038781 от 02.07.2020) (вх. № 12204 от 02.07.2020, срок рассмотрения обращения продлен) о признаках нарушения, по мнению заявителя, требований части 1 статьи 18 ФЗ «О рекламе».

В своём обращении заявитель сообщает, что 26.06.2020 года в 15:16 получил на мобильный телефон <...> нежелательный звонок от абонента <...>. К заявлению приложена аудиозапись (русский стандарт @007495139-92-(0074951399252)_20200626151636, продолжительность 00:24) следующего содержания:

- Алло.

- 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, мы будем рады помочь. Чтобы узнать подробные условия нажмите 1, перезвонить вам в другой день нажмите 2.

В целях всестороннего, полного и объективного рассмотрения вопросов изложенных в обращении, УФАС по РБ был подготовлен и направлен запрос в адрес ПАО «Мегафон» для получения сведений (документов и материалов) подтверждающих факт поступления звонка заявителю в указанное время и дату от указанного лица, а также принадлежность абонентского номера <...> заявителю.

09.07.2020 года от ПАО «Мегафон» посредством электронной почты поступили запрошенные сведения (документы и материалы) (вх. № 12791 от 09.07.2020) подтвердившие факт принадлежности абонентского номера <...> заявителю, а также факт поступления звонка в указанное время и дату от указанного лица.

В соответствии с информацией, размещенной на сайте Федерального агентства связи, абонентский номер <...>, с которого поступил звонок выделен ПАО «Вымпелком».

ПАО «Вымпелком» по запросу УФАС по РБ представила сведения (документы и материалы) (вх. № 37-ДСП от 05.08.2020), что абонентский номер <...> предоставлен АО «Банк Русский Стандарт» (ИНН 7707056547) на основании договора № JE093 от 10.10.2010 года.

20.08.2020 года Башкортостанское УФАС России письмом ФАС России (вх. № 15692 от 20.08.2020) наделено полномочиями по возбуждению и рассмотрению дела по признакам нарушения законодательства РФ о рекламе в отношении АО «Банк Русский Стандарт».

24.08.2020 года УФАС по РБ вынесено определение о возбуждении дела № 002/05/18-2291/2020 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе. Рассмотрение

дела назначено на 11.09.2020 года.

10.09.2020 года от АО «Банк Русский Стандарт» посредством электронной почты поступили запрошенные сведения (документы и материалы) (вх. № 17134 от 10.09.2020). Также поступило ходатайство об участии в рассмотрении дела № 002/05/18-2291/2020 путем использования системы аудио/видеоконференц-связи.

11.09.2020 года на заседании Комиссии по рассмотрению дела по признакам нарушения законодательства о рекламе посредством использования аудио/видеоконференцсвязи присутствовала:

- <...> - представитель АО «Банк Русский Стандарт». Представителем озвучена позиция по делу.

11.09.2020 года Комиссия Башкортостанского УФАС России определила:

1. продлить срок рассмотрения дела № 002/05/18-2291/2020
2. отложить рассмотрение дела на другую дату – 24.09.2020 года.

16.09.2020 года от АО «Банк Русский Стандарт» посредством почты России поступили аналогичные по содержанию сведения (документы и материалы) (вх. № 17453 от 16.09.2020) представленные по электронной почте (вх. № 17134 от 10.09.2020).

23.09.2020 года от АО «Банк Русский Стандарт» посредством электронной почты поступили дополнительные сведения (документы и материалы) (вх. № 17974 от 23.09.2020). Также поступило ходатайство об участии в рассмотрении дела № 002/05/18-2291/2020 путем использования системы аудио/видеоконференц-связи.

24.09.2020 года на заседании Комиссии по рассмотрению дела по признакам нарушения законодательства о рекламе посредством использования аудио/видеоконференцсвязи присутствовала:

- <...> (доверенность № 85 от 28.02.2020) - представитель АО «Банк Русский Стандарт». Представителем озвучена позиция по делу.

В своих пояснениях, АО «Банк Русский Стандарт» в том числе сообщает, что: «...АО «Банк Русский Стандарт» является кредитной организацией, в связи с чем обязано выполнять требования Федерального закона от 21.12.2013 г. №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, 26 июня 2020 года проводил информационную кампанию.

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). Примерный скрипт разговора, который используют работники Банка, прилагаем.

Так, при осуществлении телефонного звонка 26.06.2020 года в 15 часов 16 минут 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, 26.06.2020 г. Банк ошибочно совершил звонок на номер <...>...».

Обращаем внимание, что 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.

Исследовав материалы дела, заслушав пояснения сторон, Комиссия приходит к выводу, что реклама, распространенная 26.06.2020 года в 15:16 на мобильный телефон <...> от абонента <...> следующего содержания:

- Алло.

- 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, мы будем рады помочь. Чтобы узнать подробные условия нажмите 1, перезвонить вам в другой день нажмите 2.

нарушает часть 1 статьи 18 ФЗ «О рекламе». При этом Комиссия исходит из следующего.

В соответствии с пунктами 1, 2, 3 статьи 3 Федерального закона «О рекламе» реклама - это информация, распространенная любым способом, в любой форме, 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.

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.

Товар - продукт деятельности (в том числе работа, услуга), предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот.

Распространенная информация подпадает под понятие «реклама», поскольку обладает всеми ее признаками – распространена путем использования телефонной связи; адресована неопределенному кругу лиц, направлена на привлечения внимания потребителей к услугам и товарам, предоставляемые соответствующим рекламодателем и осуществляемой им деятельности.

Рассматриваемая реклама содержит сведения, индивидуализирующие хозяйствующий субъект и предлагаемые им услуги, а именно услуги кредита (финансовая услуга).

Частью 1 статьи 5 ФЗ «О рекламе» установлено, что реклама должна

быть добросовестной и достоверной. Недобросовестная реклама и недостоверная реклама не допускаются.

В силу пункта 4 части 1 статьи 3 ФЗ «О рекламе» ненадлежащая реклама - реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации.

Согласно части 1 статьи 18 ФЗ «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 рекламодатель не докажет, что такое согласие было получено. Рекламодатель обязан немедленно прекратить распространение рекламы в адрес лица, обратившегося к нему с таким требованием.

Каждый рекламодатель обязан соблюдать требования части 1 статьи 18 ФЗ «О рекламе», запрещающей распространение рекламы по сетям электросвязи, в том числе посредством использования подвижной радиотелефонной связи, при отсутствии предварительного согласия абонента на получение рекламы.

При этом, из данной нормы закона следует, что отсутствие согласия абонента на получение рекламы предполагается, если иное не доказано рекламодателем.

Из обращения заявителя (вх. № 12204 от 02.07.2020, срок рассмотрения обращения продлен) следует, что рекламный звонок поступил без его предварительного согласия.

Факт поступления 26.06.2020 года в 15:16 на мобильный телефон <...> звонка от АО «Банк Русский Стандарт», Банком не оспаривается.

Кроме того, данный факт подтверждается оператором заявителя – ПАО «Мегафон» (вх. № 12791 от 09.07.2020).

В соответствии с пунктом 15 постановления Пленума ВАС РФ от 08.10.2012 N 58 «О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона «О рекламе» Закон о рекламе не определяет порядок и форму получения предварительного согласия абонента на получение рекламы по сетям электросвязи. Следовательно, согласие абонента может быть

выражено в любой форме, достаточной для его идентификации и подтверждения волеизъявления на получение рекламы от конкретного рекламодателя.

Как следует из пояснения АО «Банк Русский Стандарт», работником Банка, осуществляющим телефонный набор номера, была допущена ошибка в одной цифре и как следствие - ошибочно произведен звонок на номер заявителя (<...>).

Комиссия отмечает, что нарушение требований Федерального Законодательства вследствие ошибки, само по себе не освобождает АО «Банк Русский Стандарт» от ответственности.

Таким образом, в ходе рассмотрения дела АО «Банк Русский Стандарт» не были представлены доказательства того, что данный звонок поступил абоненту с его предварительного согласия, следовательно, данная реклама нарушает часть 1 статьи 18 ФЗ «О рекламе».

В соответствии с частью 7 статьи 38 ФЗ «О рекламе» ответственность за нарушение требований, установленных частью 1 статьи 18 ФЗ «О рекламе», несет рекламодатель.

В силу пункта 7 статьи 3 Закона о рекламе рекламодатель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.

АО «Банк Русский Стандарт», как владелец абонентского номера <... >, выступило лицом, распространившим данную рекламу путем использования телефонной связи.

Согласно пункту 44 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, при установлении факта нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе антимонопольный орган в целях прекращения дальнейшего нарушения выдает лицу (лицам), обязанному (обязанным) устранить выявленное правонарушение, предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Антимонопольный орган обязан предпринять все зависящие от него действия, направленные на пресечение дальнейшего распространения ненадлежащей рекламы (пусть и в незначительно измененном виде, но содержащей тот же типовой

объект рекламирования), в целях обеспечения реализации права потребителей на получение добросовестной и достоверной рекламы, предупреждения нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, что обосновано статьями 1, 33, 36 Закона о рекламе.

Согласно пункту 47 Правил при добровольном устранении лицом (лицами) совершенного нарушения антимонопольный орган вправе не выдавать предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе. В этом случае основания нецелесообразности выдачи предписания излагаются в мотивировочной части решения по делу.

Комиссией принято решение предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе АО «Банк Русский Стандарт»

не выдавать, так как на заседание Комиссии были представлены пояснения (вх. № 17974 от 23.09.2020) в которых сообщается, что направление какой-либо информации абоненту по мобильному номеру <...> более не осуществляется.

Резолютивная часть решения оглашена на заседании Комиссии Башкортостанского УФАС России 24.09.2020 года.

Руководствуясь частью 2 пункта 1 статьи 33, частью 1 статьи 36 Федерального закона «О рекламе» и в соответствии с п.п. 37-42 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия,

РЕШИЛА:

1. Признать рекламу распространенную 26.06.2020 года в 15:16 на мобильный телефон <...> от абонента <...> (АО «Банк Русский Стандарт»), ненадлежащей, поскольку она нарушает требования части 1 статьи 18 ФЗ «О рекламе».

2. В соответствии с пунктом 47 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, в связи с тем, что на момент вынесения решения были представлены доказательства устранения правонарушения, предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе - не выдавать.

3. Передать материалы дела уполномоченному должностному лицу Башкортостанского УФАС России для возбуждения дела об административном правонарушении, предусмотренном частью 1 статьи 14.3. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в отношении АО «Банк Русский Стандарт» и должностного лица АО «Банк Русский Стандарт».

Решение изготовлено в полном объеме 29.09.2020 года.

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

ВРИО Председателя Комиссии

<...>

Члены Комиссии

<...>

<...>