

## ОПРЕДЕЛЕНИЕ

О ВОЗБУЖДЕНИИ ДЕЛА № 034/05/18-489/2022 И НАЗНАЧЕНИИ ДЕЛА К РАССМОТРЕНИЮ

25 мая 2022 года

Волгоград

Председатель Комиссии Управления Федеральной антимонопольной службы по Волгоградской области по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства о рекламе, заместитель руководителя Управления, ....., рассмотрев поступившее заявление,

### УСТАНОВИЛ:

Волгоградское УФАС России рассмотрело заявление Ф. (вх. № 2797 от 29.03.2022) с жалобой на распространение нежелательной рекламы услуг ПАО «Банк ВТБ».

Так заявитель указал, что на его номер телефона +7988 .... с номера «ВТБ» поступили следующие смс-сообщения:

- 26.11.2021 в 19:28: «Александр Викторович, успеете получить приветственные 1000 руб. по Мультикарте ВТБ! Просто оплатите Вашей картой Visa \*8642 первую покупку до 30.11.2021. Вознаграждение начислим в течение 30 дней с момента покупки. Подробнее: [c.vtb.ru/9-iKPQ](http://c.vtb.ru/9-iKPQ) (0+) Банк ВТБ (ПАО)»;

- 10.12.2021 в 14:07: «Александр Викторович, новогодние условия по одобренной кредитной «Карте возможностей»: кэшбэк 10% в первые 30 дней, до 200 дней без % на все покупки, далее - 27,9% годовых. Лимит – 50 000 руб., обслуживание и SMS-оповещения-0 руб. Оформите за пару минут в ВТБ Онлайн до 31.12.2021: [vtb.ru/i/virtualcc/13839842496](http://vtb.ru/i/virtualcc/13839842496). Банк ВТБ (ПАО)»;

- 19.01.2022 в 10:57: «Александр Викторович, успеете оформить до 31.01.2022 оформленную «Кредитную карту возможностей» на особых условиях: кэшбэк 10% в первые 30 дней, до 200 дней без % на все покупки, далее - 25,9% годовых. Лимит – 50 000 руб., обслуживание и SMS-оповещения - 0 руб. В ВТБ Онлайн за пару минут: [vtb.ru/i/virtualcc/14510286748](http://vtb.ru/i/virtualcc/14510286748). Банк ВТБ (ПАО)»;

- 17.02.2022 в 17:15: «Александр Викторович, пополните баланс «Автодор-Платные дороги» на сумму от 1000 руб. в разделе «Мои сервисы» ВТБ Онлайн до 10 апреля 2022 г. и получите возможность вернуть 1000 руб. на счет транспондера. Также дарим Вам скидку 10 % на все товары в интернет – магазине [trass.me](http://trass.me), укажите код [happy22](http://trass.me) при покупке. Подробнее: [vtb.ru/c/trass/h22](http://vtb.ru/c/trass/h22) (0+) Банк ВТБ (ПАО)»;

- 20.02.2022 в 15:27: «Александр Викторович, дарите подарки любимым с одобренной кредитной «Картой возможностей»: кэшбэк 10% в первые 30 дней, до 110 дней без % на все покупки, далее - 25,9% годовых. Лимит – 50 000 руб., обслуживание - 0 руб. Оформите в ВТБ Онлайн за пару минут: [online.vtb.ru/i/virtualcc/15100032751](http://online.vtb.ru/i/virtualcc/15100032751). Срок предложения ограничен. Банк ВТБ (ПАО)».

Также заявитель указал, что нежелательная реклама услуг Банк «ВТБ» (ПАО) поступила в его адрес посредством телефонного звонка 06.12.2021 в 13:49 с номера +7 905 565 91 45. В ходе звонка заявителю был предложен кредит на выгодных условиях от Банка «ВТБ».

Также Ф. указал, что 30.01.2022 на его электронную почту ...@mail.ru поступило электронное письмо от Банка «ВТБ»: «Предложения от ВТБ и VISA. Александр Викторович! Зимние вечера можно провести по-разному. Например, послушать онлайн-лекции об искусстве и науке, обновить гардероб, запланировать путешествие или заказать вкусную пиццу. Все это можно сделать выгодно и просто. «Додо Пицца». Скидка до 20%. Действует до 31 декабря 2022 г. «Додо Пицца» предоставляет скидку 15% на заказ на сумму от 1400 руб. держателям карт ВТБ Visa Classic, Visa Gold по промокоду **Visa** и скидку 20 % на заказ на сумму от 1800 руб. держателям карт Visa».

В адрес ПАО «МТС-Банк» был направлен запрос информации от 06.04.2022 исх. № 02-3/2220 относительно принадлежности номера с буквенным обозначением «ВТБ».

В письме от 14.04.2022 вх. № 3463 ПАО «МТС» указало, что указанные в запросе Волгоградского УФАС России SMS-сообщения 26.11.2021, 10.12.2021, 19.01.2022, 17.02.2022, 20.02.2022 были отправлены абонентом - ПАО «Банк ВТБ» (...) на основании дополнительного соглашения № 3 к договору об оказании услуг связи № .... от ....., заключенного между ним и ПАО «МТС», как оператором связи в соответствии с положениями ст. 44.1 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее – Закон о связи).

Согласно п. 1.3, п. 2.1 указанного дополнительного соглашения оператор оказывает абоненту комплекс услуг Omni-Трафик, оказываемых на базе платформы «МТС OmniChanel».

Согласно п. 3.3.3 дополнительного соглашения до начала оказания услуг абонент - Банк «ВТБ» (ПАО) обязан получить от

пользователя предварительное согласие на их получение путем регистрации пользователя в информационных системах абонента или заказа услуг абонента иным законным образом по усмотрению абонента.

Оператор связи - ПАО «МТС» в соответствии с п. 3.2. дополнительного соглашения лишь предоставляет доступ к Платформе, осуществляет техническую поддержку, выделяет в случае заказа сервисный номер и т.д.

Также оператором связи представлена детализация оказанных услуг связи по телефону заявителя (8 988 ....) за период поступления рекламы посредством смс-сообщений (за 26.11.2021, за 10.12.2021, за 19.01.22, за 17.02.2022, за 20.02.2022), которая подтверждает поступление указанных смс-сообщений от отправителя «VTB» на номер Ф.

Согласно данным ПАО «ВымпелКом», представленным в ответ на запрос Волгоградского УФАС России в письме от 15.04.2022 вх. № 3518, номер телефона, с которого был осуществлен звонок заявителю 06.12.2022 в 13:49, выделен абоненту – ООО «Воксис» (....).

В ответ на запрос Волгоградского УФАС России ООО «Воксис» в письме от 11.05.2022 вх. № 4175 сообщило следующее.

Между ООО «Воксис» (до переименования юридического лица ООО «Инфо-контент») и Банк ВТБ (ПАО) был заключен договор на оказание услуг центра обработки вызовов от .... № .... (далее - Договор), по которому ООО «Воксис» выступало стороной Исполнителя, Банк ВТБ (ПАО)- стороной Заказчика.

Согласно п. 2.1 Договора Исполнитель взял на себя обязательства по заданию и в интересах Заказчика оказывать следующие услуги: телемаркетинг; телефонные опросы/информирование клиентов Заказчика на исходящем звонке; исходящий обзвон по базе мобильных телефонов клиентов для оценки качества консультации и др.

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.

Персональные данные заявителя +7 988-..... (Александр Викторович) были получены от Банк ВТБ ПАО 01.12.2021 в рамках Договора в соответствии с п.4.2 договора в электронном виде.

ООО «Воксис» подтвердило, что при звонке 06.12.2021 в 13-49 указанному физическому лицу - клиенту Банка (абон. номер +7 988-.....) было озвучено следующее:

«Клиент: Алло

-

Оператор: Здравствуйте, банк ВТБ. Меня зовут Валерия. Александр Викторович, верно?

Клиент: а что вы хотели?

Оператор: для Вас есть предложение от банка ВТБ, пару минут удобно будет уделить, я озвучу более подробно?

Клиент: Спасибо, не нужно. Жду важный звонок, извините.

Оператор: Я вас услышала, всего доброго, до свидания.

Клиент: до свидания»

В процессе звонка оператор колл-центра Общества действовал в соответствии с утвержденным Заказчиком скриптом и располагал контактом клиента (Александра Викторовича, абон. номер +7 988-.....) в связи с его передачей самим же Заказчиком для целей совершения обзвона.

Согласие на получение указанным клиентом Банка информации рекламного характера, как указывает ООО «Воксис», находится у заказчика - Банк ВТБ (ПАО) и не передавалось в адрес исполнителя, поскольку это не предусмотрено условиями договора между сторонами.

В рамках рассмотрения заявления было установлено следующее.

В соответствии с п. 1 ст. 3 Закона о рекламе реклама – это 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 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, которая была доведена до Ф. на номер телефона (+7988 ....) 26.11.2021, 10.12.2021, 19.01.2022, 17.02.2022, 20.02.2022 посредством смс-сообщений с номера «VTB», 06.12.2021 посредством звонка с номера +7905 565 91 45, а также информация, поступившая 30.01.2022 на адрес электронной почты заявителя ....@mail.ru от «VTB», является рекламой, так как отвечает всем квалифицирующим признакам:

- информация распространена посредством направления смс-сообщений, телефонного звонка и путем направления электронного письма в адрес заявителя;

- направлена на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижению на рынке (финансовые услуги (мультикарта ВТБ, «Кредитная карта возможностей»), сервис для оплаты транспондеров «Автодор», стимулирующее мероприятие («получите возможность вернуть 1000 руб. на счет транспондеров(1)), кредитная организация -Банк «ВТБ» (ПАО), акции от ВТБ, его партнеров («Додо Пицца») и VISA.

Согласно представленному ООО «Воксис» скрипту разговора после представления абоненту сотрудник кол-центра обозначает, что звонит от лица ВТБ Банка. Далее, как подтверждает ООО «Воксис», до сведения абонента была доведена информация о наличии предложения от указанного Банка. Согласно представленному скрипту цель звонков – доведение информации о «Карте возможностей» с озвучиванием условий по её обслуживанию.

Таким образом, в рассматриваемом случае до абонента уже изначально доводится информация о наличии предложения от Банка ВТБ.

Кроме того, телефонный звонок на номер заявителя заведомо имел своей целью доведение рекламной, а не иной информации справочного или иного любого характера.

- адресована неопределенному кругу 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 (письмо ФАС России от 20.06.2018 № АД/45557/18 «Об оценке неопределенного круга лиц в рекламе»(2)). Таким образом, к рекламе относится и определённая неперсонифицированная информация, направленная на продвижение определённого объекта рекламирования, даже если она направляется по определённому адресному списку.

С учётом позиции ФАС России, изложенной в письме ФАС России от 25.06.2013 № АК/24455/13 «О рекламных SMS-сообщениях», информация, направленная в SMS-сообщении, содержащем сведения об услугах Банка обобщенного характера, не носит персонализированного характера, несмотря на упоминание имени и отчества абонента, представляет интерес для неопределенного круга лиц и является рекламой.

Кроме того, рекламируемые продукты не были сформированы исключительно для заявителя. Акции проводились на территории России, информация о них размещалась в сети «Интернет» на сайте Банка «ВТБ» (в частности по а д р е с а м : <https://www.vtb.ru/lp/dv1000/>; [https://www.vtb.ru/promo/tpass/h22/?code=crm\\_sms\\_avtodor\\_22\\_cashback&utm\\_source=sms&utm\\_medium=crm&utm\\_campaign=crm\\_sms\\_avtodor\\_22\\_cashback](https://www.vtb.ru/promo/tpass/h22/?code=crm_sms_avtodor_22_cashback&utm_source=sms&utm_medium=crm&utm_campaign=crm_sms_avtodor_22_cashback) и др.)

Обособление круга лиц, которым направляется какая-либо информация персонально (в том числе путем указания имени и отчества лица - потенциального адресата сообщения), не имеет значения в вопросах квалификации признаков рекламы в доведенной до их сведения информации, поскольку понятие неопределенного круга лиц как адресата рекламы не совпадает с понятием «целевая аудитория» рекламного послания.

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 (ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе).

При этом в ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе закрепляется презумпция отсутствия указанного согласия абонента или адресата, поскольку в соответствии с ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе 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.

Рекламораспространитель, прежде чем направить какому-либо лицу рекламу по сетям электросвязи, должен удостовериться, что данное лицо выразило свое согласие на получение рекламы.

Ф. подтверждает, что 28.10.2021 подписал заявление клиента на предоставление комплексного обслуживания в Банке ВТБ (ПАО), а также единую форму согласия. Однако, как указал заявитель, по всем пунктам им было выражено несогласие, в том числе на получение от Банка по сетям электросвязи рекламных рассылок, телефонных звонков и т.д. о продуктах и услугах Банка и Партнеров. В доказательство представлена копия соответствующих документов.

Однако Банк сообщил Ф. об исключении данных заявителя из списка возможных рассылок рекламных материалов 03.03.2022 только после соответствующего обращения Ф. в адрес ПАО «Банк ВТБ».

Таким образом, на момент отправки смс-сообщений, осуществления звонка и направления электронного письма в адрес заявителя Банк и его партнеры не обладали надлежащим предварительным согласием Ф. на получение рекламы.

В соответствии с п. 4 ст. 3 Закона о рекламе, реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации, является ненадлежащей.

Рассматриваемая реклама, которая была доведена до Фокеева А.В. на номер телефона (+7988 ...) 26.11.2021, 10.12.2021, 19.01.2022, 17.02.2022, 20.02.2022 посредством смс-сообщений с номера «ВТБ», 06.12.2021 посредством звонка с номера +7905 565 91 45, а также информация, поступившая 30.01.2022 на адрес электронной почты заявителя ...@mail.ru от «ВТБ», содержит признаки нарушения ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе.

За нарушение ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе ответственность несёт рекламораспространитель (ч. 7 ст. 38 Закона о рекламе).

Рекламораспространитель - лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств (п. 7 ст. 3 Закона о рекламе).

С учётом имеющейся информации рекламораспространителями выступили: Банк «ВТБ» (ПАО) (...), ООО «Воксис» (...).

В соответствии с п. 4 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 1922 (далее – Правила) дела по фактам распространения рекламы, содержащей признаки нарушения ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе, возбуждаются и рассматриваются территориальным органом Федеральной антимонопольной службы по месту нахождения (месту жительства) юридического или физического лица, подавшего заявление в антимонопольный орган, указывающее на признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Ф. представил сведения о месте регистрации в Волгограде.

**На основании п. 2 ч. 1 ст. 33, ч. 1, 2 ст. 36 Закона о рекламе и в соответствии с пунктами 24, 25 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе,**

#### **ОПРЕДЕЛИЛ:**

1. Возбудить производство по делу № 034/05/18-489/2022 по признакам нарушения ч. 1 ст. 18 Закона о рекламе.

2. Признать лицами, участвующими в деле:

**2.1.** Лица, в действиях которых содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе: Банк «ВТБ» (ПАО) (...), ООО «Воксис» (...);

**2.2.** Заявитель – Ф.

3. Назначить дело № 034/05/18-489/2022 к рассмотрению на \_\_\_\_\_ **2022 года в \_\_\_ часов \_\_\_ минут** по адресу: Волгоград, ул. 7-ая Гвардейская, д.12 (каб.11, 5-й этаж, левое крыло).

**4. Банк «ВТБ» (ПАО) представить на заседание Комиссии:**

- письменные объяснения по обстоятельствам, послужившим основанием для возбуждения дела с приложением подтверждающих доводы документов;

- **сведения о том, на каком основании (на основании каких договоренностей) производится (производилось) распространение** 26.11.2021, 10.12.2021, 19.01.2022, 17.02.2022, 20.02.2022 указанной рекламы посредством смс-сообщений абоненту +7988 .... с номера «ВТБ», а также рекламы, поступившей 30.01.2022 на адрес электронной почты заявителя ....@mail.ru от «ВТБ» (с приложением подтверждающих документов: договоры, соглашения, переписка и т.д.);

- иную информацию, которую Вы считаете необходимой для полного, всестороннего и объективного рассмотрения дела.

**5. ООО «Воксис» представить на заседание Комиссии:**

- письменные объяснения по обстоятельствам, послужившим основанием для возбуждения дела с приложением подтверждающих доводы документов;

- информацию, которую Вы считаете необходимой для полного, всестороннего и объективного рассмотрения дела.

**7. Заявителю представить на заседание Комиссии:**

- иную информацию, которую заявитель считает необходимой для полного, всестороннего и объективного рассмотрения дела, с учетом изложенных в определении обстоятельств,

Заместитель руководителя управления

---

(1) Согласно Праивоам проведения акции «Автодор-Платные дороги», размещенным на сайте Банка, данная акция является стимулирующей с смысле ст. 9 Закона о рекламе.

(2) ФАС России (г. Москва) имеет право давать юридическим и физическим лицам разьяснения по вопросам, отнесенным к компетенции службы, в соответствии с п. 6.3 Положения о Федеральной антимонопольной службе, утвержденного постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 331.