

РЕШЕНИЕ

по делу №014/05/5-3356/2019 по признакам нарушения законодательства о рекламе

г. Якутск
г.

резольютивная часть оглашена «13» декабря 2019

изготовлено в полном объеме «18» декабря 2019 г.

Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Саха (Якутия),

при участии:

- заявителя: гр. Г.;

в качестве лица, в чьих действиях содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе: - ООО «ЦИКЛ», Республика Саха (Якутия), 677000, г. Якутск, ул. <...> директор Г., представитель по доверенности от 11.12.2019 С.

стороны по делу: ООО «2GIS-Регион», г. Якутск, Дзержинского, 26/4, 6 этаж, представитель по доверенности .

Рассмотрев дело №014/05/5-3356/2019 от 02.12.2019 г., возбужденное по обращению гр. Г. (вх.№312э от 29.11.2019 г.), в котором указываются факты распространения рекламы ООО «Цикл» с использованием рекламной конструкции, установленной у здания ТЦ «Вавилон», расположенного по адресу: г. Якутск, ул. Лермонтова, 42, с признаками нарушения пункт 1 части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе», по существу,

у с т а н о в и л а:

29 ноября 2019 г. в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Саха (Якутия) поступило обращение гр. Г. в котором указывались факты распространения рекламы ООО «Цикл» с использованием рекламной конструкции, установленной по адресу: г. Якутск, ул. Лермонтова, 42.

Заявитель считает, что действия ООО «Цикл», в указании в рекламе о том, что рекламная компания «Цикл» является «Лучшей рекламной компанией поданным 2ГИС в городе Якутске, содержит признаки недобросовестной конкуренции.

Заявитель указывает, что 2ГИС не является аналитической компанией, не проводит маркетинговых исследований и социологические опросы, поэтому мнение 2ГИС не должно быть определяющим при признании компании лучшей, в связи, с чем считает, что используемое ООО «Цикл» в рекламе выражение превосходной степени «Лучшая рекламная компания поданным 2ГИС», порочит деловую репутацию других рекламных компаний города Якутска.

По мнению заявителя, использование выражения превосходной степени «Лучшая

рекламная компания поданным 2ГИС в г. Якутске», не отвечает критериям достоверности, поскольку у многих рекламных компаний в приложении 2ГИС, также, как у Рекламной компании «Цикл», имеется пять звезд по отзывам клиентов и многие другие компании не содержатся в справочнике сервиса 2ГИС, а возможно размещены по другим справочникам как, например сервисы Яндекс, Гугл. Кроме того, по мнению заявителя, положительные отзывы в сервисе 2ГИС, можно просто купить и для этого в сети Интернет можно найти большое количество предложений, в доказательство своих доводов предоставила скриншоты страниц сайтов: bekvit.com, 100review.ru, otzyv-shop.ru. в связи с чем, заявитель, считает, что считать лучшей рекламной компанией по данным 2ГИС некорректно.

Управлением Федеральной антимонопольной службы по Республике Саха (Якутия) определением о возбуждении дела №014/05/5-3356/2019 по признакам нарушения законодательства РФ о рекламе от 02.12.2019 г. возбуждено производство по делу.

В ходе рассмотрения дела по существу, заявитель гр. Г. поддержала доводы, изложенные в заявлении, считает рекламу ООО «Цикл» недобросовестной, а действия Общества актом недобросовестной конкуренции. Уточнила, что в рекламе отсутствует конкретный критерии по качеству предоставляемых рекламных услуг, по которым ООО «Цикл» считает себя лучшей рекламной компанией города Якутска.

Заявительница, сообщила, что данные «2ГИС» не могут объективно указывать, что данная рекламная компаний лучшая среди таких же компаний на территории г Якутска, у которых в том же справочнике «2ГИС», звезд больше, чем у ООО «Цикл» 4,8 звезд, но они по рейтингу почему-то размещены ниже, чем ООО «Цикл».

По мнению заявителя, подвергаются к сомнению отзывы, оставленные на странице Цикла некоторыми пользователями, имена которых повторяются по 5-7 раз, а также отзывы, оставленные разными пользователями, которые по содержанию идентичны и один в один, вплоть до запятой, написаны грамотным языком, после прочтения, которых складывается впечатление, что данные отзывы фейковые.

Заявитель, уточнила, что информация, содержащаяся в рекламе, должна отвечать критериям достоверности, в том числе в целях формирования у потребителя верного, истинного представления об услуге рекламной компании, его качестве, потребительских свойствах, но никак по данным 2ГИС, показатели, которой невозможно проверить на их объективность и достоверность.

Г. считает, что ее права на получение достоверной информации в рекламе нарушены, полагает, что считать себя на рынке рекламных услуг лучшей компанией на территории г. Якутска, несколько некорректно, поскольку данные 2ГИС, не могут быть проверены на объективность, так как программой учитывается только количество отзывов, а не то, сколько из них положительных и отрицательных.

Представитель ООО «2GIS-Регион» С., сообщила, что рейтинг в сервисе 2ГИС формируется по трем критериям, а именно из оценок в звездах, которые проставили авторы отзывов, а также зависит от количества отзывов и возраста отзывов.

С. уточнила, что чем отзывы старше, тем меньшей степени они влияют на рейтинг. Данный алгоритм высчитывает машина, больше всего на рейтинг влияют отзывы,

оставленные ранее 4-х месяцев, а более 4-х месяцев отзывы не актуальны.

На вопрос Комиссии, по каким тарифам Обществу оказываются услуги ООО «2GIS-Регион» в сервисе 2ГИС.

С. пояснила, что ООО «Цикл», подключено к пакету «Базовый» в который входят услуги по размещению выше списке по рубрикам, чем бесплатные компании, возможность оставлять комментарии и микрокомментарии, уточнила, что Общество приобрело с 1 апреля текущего года «пакет брендиование» - логотип, позвонить, написать, а также услуги предоставляются по пакету «Приоритеты рубрики» – «первого порядка», с мая приобретены услуги по «Приоритету второго порядка», которая включает выдачу в поисковой системе, например, в рубрике «цветовая реклама», они будут выше, чем компании, купившие приоритет «первого порядка», поскольку у них приоритет «второго порядка». Соответственно, они будут в поисковой системе выше, чем другие компании, купившие пакет «первого порядка». ООО «Цикл» будут в выдаче в поисковой системе на первом месте, до тех пор, пока какая либо организация не купит такой же приоритет «второго порядка». В таком случае, они будут меняться в поисковой системе по рубрикам с этой компанией в рандомном порядке в течение определенного времени. ООО «Цикл» будет в поисковой системе всегда выше, как купивший приоритет «второго порядка».

С. сообщила, что отзывы и звезды, оставляют только зарегистрированные пользователи, сервис 2ГИС не отслеживает их, содержание отзывов сервис не читает и не делит сколько положительных и отрицательных отзывов оставлено. Сервис распознает, и удаляет только нецензурные выражения, а также подсчитывает общее количество отзывов. При этом, средний балл по звездам, подсчитывается из оставленных пользователями в отзывах оценок от 1 до 5-ти в звездах, уточнила, что ООО «Цикл» средний балл с учетом всех отзывов, как положительных, так и отрицательных по количеству на ноябрь составлял 4,8 балла.

С. пояснила, что у ООО «2GIS-Регион» нет технических возможностей отслеживать все отзывы, даже если отзывы, оставляются одними и тем же пользователями.

Представитель ООО «2GIS-Регион» уточнила, что сервис 2ГИС технически определить фейковый это клиент или нет, фактически не может, также не имеет возможности проверить отзывы на их достоверность, справочник посчитывает только их количество.

На вопрос Комиссии, по каким критериям формируется рейтинг компаний, С. пояснила, что рейтинг определяют три критерия, это количество звезд, количество отзывов и возраст отзывов до 4-х месяцев. Отзывы, оставленные пользователями в более раннее время, например пол года или год, назад меньше влияют на рейтинг. При этом, у компании есть личный кабинет, компания имеет право выбрать один из понравившихся отзывов и разместить его выше.

Директор Г. сообщил, что содержание рекламы определялось Обществом, в рекламе использовали товарный знак «2GIS» с разрешения правообладателя. Изготовили и разместили рассматриваемую рекламу с 20 ноября 2019 г., второго декабря добавили в содержание звездочку. В настоящее время распространение рекламы прекращено.

На вопрос Комиссии, сколько звезд было по отзывам пользователей в ноябре 2019 г. в сервисе «2GIS», считает ли Общество лучшей рекламной компанией не по данным «2GIS», а по качеству предоставляемых рекламных услуг.

Директор Г. пояснил, что в ноябре у Общества было 4,8 звезд. Уточнил, что Общество не считает себя лучшей по непосредственной деятельности и рекламным услугам, поскольку это невозможно определить в принципе.

Г., уточнил, что компания считает себя лучшей по данным «2GIS» по фильтру «Рейтинг», а пять звезд, размещенные в рекламе по сути ничего не означают.

Считает, что использование превосходной степени в рекламе, не было по злому умыслу, пострадавших от рекламы не имеется, ООО «Цикл» не хотело ввести в заблуждение потребителей рекламы, считает, что они лучшие, поскольку в рейтинг 2ГИС ООО «Цикл» стоит на первом месте.

Заслушав объяснения лиц, участвующих в деле, изучив имеющиеся в материалах дела документы, Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Саха (Якутия), пришла к следующим выводам.

Рассматриваемая реклама содержит следующую информацию: «Рекламная группа ЦИКЛ - Лучшая рекламная компания в Якутске по данным 2GIS. Убедитесь сами», в рекламе указан номер телефона 26-05-22, дана ссылка на страницу в сети Инстаграм cikl_ukt. Также в рекламе используется изображение 5 звезд идентичных по цвету и форме используемым в сервисе 2ГИС, образ девушки, в нижнем крае рекламного поля мелким шрифтом, нанесена надпись: «по данным рейтинга 2ГИС за период январь-ноябрь 2019 г.».

В соответствии со статьей 3 Федерального закона «О рекламе» рекламой признается информация, распространяемая 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 продвижению на рынке.

В статье 3 Федерального закона «О рекламе» под товаром как объектом рекламирования понимается продукт деятельности (в том числе работа, услуга), предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот.

Совокупное восприятие информации содержащейся в рекламе дает основание полагать, что объектом рекламирования, в данном случае, выступают рекламные услуги ООО «Цикл», реклама адресована неопределенному кругу лиц и направлена на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему, как к лучшей в области рекламных услуг в г. Якутске по данным сервиса 2GIS и его продвижению на рынке.

В соответствии с пунктом 29 Постановления Пленума Высшего Арбитражного Суда (N 58 от 8 октября 2012 г.) "О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона "О рекламе" необходимо исходить из того, что информация, содержащаяся в рекламе, должна отвечать критериям достоверности, в том числе в целях формирования у потребителя верного, истинного представления о товаре (услуге), его качестве, потребительских свойствах.

В связи с этим использование в рекламе сравнительной характеристики объекта рекламирования с иными товарами, например путем употребления слов "лучший", "первый", "номер один", должно производиться с указанием конкретного критерия, по которому осуществляется сравнение и который имеет объективное подтверждение.

Поэтому реклама, не сопровождаемая таким подтверждением, должна считаться недостоверной как содержащая не соответствующие действительности сведения о преимуществах рекламируемого товара перед находящимися в обороте товарами, изготовленными другими производителями или реализуемыми другими продавцами.

Из данных разъяснений следует, что отсутствие критериев сравнения в рекламе допускает возможность проведения потребителями такого сравнения по любому показателю, то есть, словосочетание «Лучшая рекламная компания в Якутске по данным 2GIS» означает, что Общество «Цикл» превосходит любое другое предприятие по всем оценочным критериям рейтинга 2GIS».

В соответствии с пунктом 1 части 3 статьи 5 Закона недостоверной признается реклама, которая содержит не соответствующие действительности сведения о преимуществах рекламируемого товара перед находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами.

Следовательно, реклама «Лучшая рекламная компания в Якутске по данным 2GIS» без указания конкретного критерия рейтинга 2GIS на которое ссылается рекламодатель, по которому осуществляется сравнение с другими рекламными компаниями, нарушает указанные требования Закона о рекламе.

Реклама ООО «Цикл» не содержит прямого сравнения с конкретными рекламными компаниями, но рекламное утверждение «Лучшая рекламная компания в Якутске по данным 2GIS» позволяет сделать вывод о том, что Общество сравнивается со всеми участниками рынка.

Некорректное сравнение в рекламе выражено в том, что рекламодатель определил себя как лучшим среди аналогичных рекламных компаний, не указав по какому критерию оценки рейтинга 2GIS, а также иных результатов исследований, опрос общественного мнения, иное.

Таким образом, рекламная информация «Лучшая рекламная компания в Якутске по данным 2GIS» содержит признаки нарушений пункта 1 части 2 и пункта 1 части 3 статьи 5 Федерального закона «О рекламе» в части указания недостоверных сведений о преимуществе объекта рекламирования и некорректного сравнения с иными хозяйствующими субъектами.

В ходе рассмотрения дела из пояснений представителей ООО «Цикл» установлено, что реклама размещалась с 20 ноября 2019 г., в рекламе имеется сноска, указывающая, что Рекламная компания Цикл лучшая в Якутске по данным рейтинга 2GIS за период январь-ноябрь 2019 г.

Из материалов дела следует, что ООО «Цикл» зарегистрировано к качеству юридического лица 3 ноября 2011 г. за основным государственным номером

<...> ИНН <...>, согласно выписке из ЕГРЮЛ Общество осуществляет основной вид предпринимательской деятельности по коду ОКВЭД - 18.12. прочие виды полиграфической деятельности, к дополнительным видам деятельности относятся виды по кодам ОКВЭД 16.29.11, 16.29.13 и пр. виды, в том числе по коду 73.1 - деятельность рекламная.

Таким образом, из материалов дела установлено, что ООО «Цикл» осуществляют деятельность на рынке рекламных услуг.

Реклама должна быть добросовестной и достоверной. Недобросовестная реклама и недостоверная реклама не допускаются (пункт 1 статьи 5 Закона о рекламе).

Доминирующим смыслом рекламного слогана для рядового потребителя является буквальное толкование выражения «Лучшая рекламная компания в Якутске», создающее преимущество перед другими хозяйствующими субъектами, действующими на рынке рекламных услуг г. Якутска.

Согласно пункту 1 части 3 статьи 5 Федерального закона «О рекламе» недостоверной признается реклама, которая содержит не соответствующие действительности сведения о преимуществах рекламируемого товара перед находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами.

Заявление о преимуществах, содержащее превосходную степень, должно иметь документальное подтверждение и указание критерия, по которому осуществляется сравнение.

В ходе рассмотрения дела антимонопольным органом установлено, что рейтинг компаний в сервисе 2ГИС определяется по трем критериям: по количеству отзывов, среднего балла в звездах и возраст отзывов до 4-х месяцев, а именно давность оставления пользователями отзыва.

В рекламе ООО «Цикл» указано, что ООО «Цикл» лучшая рекламная компания в Якутске по рейтингу 2ГИС, при этом, в рекламе имеется изображение пяти звезд, что создает впечатление, что компания имеет самую высокую оценку в рейтинге, при этом фактически у Общества средний балл оценки пользователей в ноябре составляет 4,8 звезд.

Материалами дела установлено, что ООО «Цикл» фактически в ноябре 2019 г. по критерию оценки пользователей имело оценку 4,8 звезд, сколько звезд было у Общества с января по октябрь 2019 г. установить фактически не представляется возможным в виду отсутствия учета, статистики о количестве звезд, присваиваемых компаниям в прошлом сервисом 2ГИС. В связи с этим, проверить достоверность использованного в рекламе в виде сноски выражения «по данным рейтинга 2ГИС за период январь-ноябрь 2019 г.», практически невозможно.

При этом, как установлено материалами дела, рейтинг компаний в справочнике сервиса 2ГИС складывается из трех критериев, а именно по количеству отзывов, среднего балла в звездах и возраста отзывов до 4-х месяцев.

В спорной рекламе отсутствует указание на конкретный критерий сравнения по рейтингу, что не позволяет потребителям сделать однозначный вывод о том, по

какому именно критерию (по количеству звезд, по количеству отзывов, возрасту отзывов) рекламная компания лучше относительно других рекламных компаний в справочнике 2ГИС.

Вместе с тем, указанный рейтинг по сути не отражает объективно деятельность Общества на рынке рекламных услуг, являющейся объектом рекламирования, поскольку не содержит информации о качестве предоставляемых услуг, не описывает потребительские свойства, следовательно, основано на несопоставимых критериях, проверить достоверность которых не представляется возможным.

При этом, в отсутствие в рекламе ООО «Цикл» указания конкретного критерия по качеству, потребительских свойствах рекламируемого вида услуги, основанной на статистических данных объективно подтверждающих превосходство компании перед другими компаниями, создается впечатление, что рекламируемые услуги Общества обладает заявленными преимуществами по всем трем критериям рейтинга.

При этом, указанный критерий оценки в звездах, содержит недостоверные сведения, в части указания 5 звезд, при фактическом 4,8 звезд.

Вместе с тем, проверить достоверность в отношении критерия количества отзывов, определяющего рейтинг компании в сервисе 2 ГИС, а именно сколько (положительных и отрицательных) технически в сервисе 2ГИС не представляется возможным.

Что указывает на некорректные сравнения рекламируемого товара с находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами, при таких обстоятельствах реклама ООО «Цикл» признается недобросовестной.

Таким образом, используемое в рекламе ООО «Цикл» выражение превосходной степени «Лучшая рекламная компания в Якутске по данным рейтинга компании «2ГИС», невозможно проверить на достоверность и объективность, поскольку, как установлено материалами дела, справочник сервиса 2ГИС при формировании рейтинга берет за основу только количество отзывов, их давность и оценку пользователей по оставленным в отзыве звездам от 1 до 5-ти звезд.

Однако, как показали данные справочника 2ГИС в ноябре ООО «Цикл» имело 278 отзывов, но оценка пользователей составляла 4,8 звезд, которое по данным 2ГИС уступает по количеству звезд компаниям, имеющим 5 звезд, размещенным в рубрике «рекламные агентства», и, следовательно, ООО «Цикл», не является фактически лучшим по критерию оценки в звездах по данным рейтинга 2ГИС.

Поскольку пункт 1 части 3 статьи 5 Федеральный закон «О рекламе» не указывает на то, что сравнение, показывающее преимущество объекта рекламирования, должно быть выражено в отношении другого определенного товара, то ее положения применяются к случаям, когда в рекламе используется сравнение со всеми иными аналоговыми товарами без упоминания конкретного наименования производителя или продавца.

Под преимуществом следует понимать превосходство качества рекламируемого

товара (рекламных услуг) или оказываемой услуги по каким-либо характеристикам над качеством аналогичного товара или услуги иного/иных производителей. Наличие таких качеств, как правило, обеспечивает предпочтение к товару/услуге потребителей.

Согласно пункту 1 части 2 статьи 5 Федерального закона «О рекламе» реклама, содержащая некорректные сравнения рекламируемого товара с находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами, признается недобросовестной.

Использование сравнительной характеристики в рекламе ООО «Цикл», как лучшей рекламной компании по данным рейтинга 2ГИС, без указания конкретного критерия по которому осуществляется сравнение, а также отсутствие критерия оценки по качеству оказываемой услуги ООО «Цикл», а также указание на наличие 5 звезд указывает на некорректное сравнение рекламируемого товара с находящимися в обороте услугами других рекламных компаний.

При этом, в городе Якутске множество рекламных агентств, осуществляющих свою деятельность на рынке рекламных услуг, которые не значатся в справочнике сервиса 2ГИС, в связи с чем, ссылка на данные рейтинга сервиса 2ГИС, указывает на некорректность сравнения рекламируемого товара с находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами.

Таким образом, реклама рекламного агентства ООО «Цикл», распространенная с 20 ноября 2019 г. по 11 декабря 2019 г. является недобросовестной, нарушающей требования пункта 1 части 2 статьи 5 Федерального закона «О рекламе», в части содержания некорректных сравнений рекламируемого товара с находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами

Согласно статьи 3 Федерального закона «О рекламе» ненадлежащая реклама - реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации.

Таким образом, реклама ООО «Цикл» является ненадлежащей в силу пункта 1 части 2 статьи 5, пункта 1 части 3 статьи 5 Федерального закона «О рекламе».

Согласно части 4 статьи 38 Федерального закона «О рекламе» нарушение рекламоделателями, рекламопроизводителями, рекламодателями законодательства Российской Федерации о рекламе влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях.

Частью 1 статьи 14.3 Кодекса РФ об административных правонарушениях установлена административная ответственность за нарушение рекламоделателем, рекламопроизводителем, рекламодателем законодательства о рекламе.

В силу части 6 статьи 38 Федерального закона «О рекламе» рекламоделатель несет ответственность за нарушение требований, установленных статьей 5 настоящего Федерального закона.

Материалами дела установлено, что содержание рекламы определялось, а готовый к распространению макет рекламы изготавливался ООО «Цикл», данные обстоятельства подтверждаются письмом ООО «Цикл» от 09.12.2019 г., устными пояснениям директора ООО «Цикл» Г.

В ходе рассмотрения дела установлено, что распространение рекламы прекращено, при таких обстоятельствах, необходимость в выдаче предписания об устранении нарушения законодательства о рекламе отсутствует.

На основании вышеизложенного, руководствуясь пунктом 1 части 2 статьи 5, пунктом 1 части 3 статьи 5, пункта 2 части 1 статьи 33, части 1 статьи 36 Федерального закона «О рекламе» и в соответствии с пунктов 37-42 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства о рекламе, Комиссия

решила:

1. Признать рекламу ООО «Цикл» ненадлежащей нарушающей требованиям пункта 1 части 2 статьи 5, пункта 1 части 3 статьи 5 Федерального закона «О рекламе»;

2. В связи прекращением нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе ООО «Цикл» не выдавать;

3. Материалы настоящего дела передать уполномоченному должностному лицу Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Саха (Якутия) для решения вопроса о наличии оснований для возбуждения дела об административном правонарушении, предусмотренного частью 1 статьей 14.3 Кодекса об административных правонарушениях.

Решение может быть обжаловано в судебном порядке в течении трех месяцев со дня вынесения настоящего решения.