

1. Публичное акционерное общество

«Банк ВТБ»

109147, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 43, стр. 1

2. Заявитель <...>

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

О ВОЗБУЖДЕНИИ ДЕЛА

ПО ПРИЗНАКАМ НАРУШЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О РЕКЛАМЕ

«14» июня 2019 года

г. Архангельск

Председатель Комиссии Управления Федеральной антимонопольной службы по Архангельской области (далее – Архангельское УФАС России) по рассмотрению дел по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Цакулов Юрий Геннадьевич, рассмотрев материалы, представленные

УСТАНОВИЛ:

03.04.2019 в адрес Управления Федеральной антимонопольной службы по Архангельской области (Архангельское УФАС России) из ФАС России поступило заявление гражданина <...> от 03.04.2019 по вопросу направления рекламы посредством смс-сообщений с приложением скриншотов смс-сообщений.

Согласно заявлению, 10.02.2019 в 11:30 и 13.03.2019 в 19:32 на номер мобильного телефона заявителя +79022850144 (оператор мобильной связи - ПАО «МТС») с номера «ВТБ» (SMS-центр: +79168960390) поступили смс-сообщения следующего содержания: «Федор Сергеевич! У Вас есть кредит в другом банке? Переведите его в ВТБ и платите меньше! Для Вас одобрен кредит на сумму 721 000 руб. Нужен только паспорт <...> Подробнее по тел. 88001002424. Банк ВТБ (ПАО)» и «Федор Сергеевич! Напоминаем. До 31.03.2019 Вам одобрен кредит наличными на сумму 721 000 руб. по ставке 10,9%. Получение по паспорту в день обращения. Подробнее - по тел. 88001002424. Банк ВТБ (ПАО)».

По мнению заявителя, указанные смс-сообщения являются рекламой, содержащей признаки нарушения требований Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее — ФЗ «О рекламе»).

15.04.2019 (вх. № 2662) от заявителя <...> поступило повторное заявление (от 12.04.2019) с приложением детализации расходов за 13.03.2019 с сообщением, что рекламодателем, рекламопроизводителем и рекламораспространителем является ПАО «Банк ВТБ», рекламными сообщениями, направленными на номер телефона заявителя <...>, нарушаются требования пункта 2 части 2 статьи 28 ФЗ «О рекламе», поскольку в тексте сообщений отсутствует существенная информация, влияющая на полную стоимость кредита (обязательное оформление страховки).

06.05.2019 (исх. №№ 03-12И/2025, 03-12И/2012) в ПАО «МТС и ПАО «Банк ВТБ» Архангельским УФАС России направлены запросы о представлении информации.

ПАО «МТС» письмом от 21.05.2019 (вх. № 3595 от 22.05.2019) сообщило.

Заявитель <...> является абонентом ПАО «МТС» на основании процедуры перенесения абонентского номера +79022850144 из сети ООО «Т2 Мобайл» в сеть ПАО «МТС» (копия заявления о перенесении номера прилагается).

Проанализировав отчеты по доставкам SMS-сообщений с сервисных платформ ПАО «МТС», участвующих в отправке SMS-сообщений до конечных абонентов, установлено, что спорные SMS поступили на сервисную платформу ПАО «МТС» с последующей доставкой через SMS-Центр ПАО «МТС» на абонентский номер <...> от отправителя «ВТБ», выделенного ПАО «Банк ВТБ» (ИНН 7702070139; адрес места нахождения: 190000, г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 29,

почтовый адрес: 109147, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 43, стр. 1) в рамках заключенного абонентского договора № 6064 от 21.08.2015 о предоставлении услуг сети сотовой радиотелефонной связи (далее - Абонентский договор).

Неотъемлемой частью заключенного между ПАО «Банк ВТБ» и ПАО «МТС» Абонентского договора является дополнительное соглашение об оказании ПАО «Банк ВТБ» услуги «SMS-трафик».

Суть услуги «SMS-трафик» заключается в обеспечении ПАО «Банк ВТБ» технической возможности (создании необходимых условий) отправки SMS-сообщений. При этом, ПАО «Банк ВТБ» самостоятельно, без участия ПАО «МТС», определяет и формирует содержание SMS-сообщений и определяет круг абонентов, которым направляются сообщения.

ПАО «МТС» в данных отношениях является оператором связи, не формирует текст SMS и не совершает самостоятельных действий по рассылке SMS от имени «ВТБ». Так как ПАО «МТС» не являлось инициатором спорной рассылки, доказывать наличие согласия абонента на получение спорного SMS-сообщения, является обязанностью ПАО «Банк ВТБ».

SMS-сообщения от отправителя «ВТБ» были доставлены на номер <...> .02.2019 в 11:32 ч. и 13.03.2019 в 19:35 ч.

На номере заявителя установлены следующие запреты:

- запрет исходящего обзвона с целевыми предложениями МТС 14.09.2017;
- запрет контента 07.08.2017;
- запрет приема E-mail рассылок с целевыми предложениями МТС 14.09.2017;
- запрет приема SMS с целевыми предложениями МТС 14.09.2017;
- запрет приема информационных SMS и SMS/MMS с сайта МТС 14.09.2017.

Запретить входящие SMS от третьих лиц ПАО «МТС», как оператор связи, не имеет права.

Письмом от 21.05.2019 (вх. № 3596 от 22.05.2019) ПАО «Банк ВТБ» (далее - Банк) сообщило.

В целях повышения уровней клиентского сервиса и лояльности клиентов Банк на основе индивидуального подхода к каждому клиенту разрабатывает специальные продуктовые и сервисные предложения. Формирование индивидуальных параметров предложений основывается на персональных характеристиках конкретного клиента с применением алгоритма оценки клиента, регламентируемого внутренними нормативными актами Банка.

Информирование клиентов о продуктах и услугах Банка осуществляется только при наличии согласия на получение такой информации и до получения Банком отзыва такого согласия.

В рассматриваемом случае заявитель <...> (далее - Клиент) предоставил Банку согласие на обработку его персональных данных в целях получения информации о продуктах и услугах, а также поручил Банку осуществлять передачу его персональных данных в объеме, необходимом для указанной цели, компаниям

на основании заключенных с ними договоров. По состоянию на 15.05.2019 обращений Клиента с отзывом согласия в Банке не зарегистрировано.

10.02.2019 Клиенту было сформировано персональное кредитное предложение, о чем было направлено информационное смс-сообщение в рамках индивидуально предодобренного продукта. Срок действия предложения для Клиента - до 31.03.2019.

В Банке отсутствует письменное заявление от Клиента о намерении воспользоваться специальным предложением кредитного продукта. Вследствие отсутствия волеизъявления Клиента, кредитный договор не был заключен.

Отправляя адресное сообщение конкретному, заранее определенному Клиенту, Банк предлагал ему оформить продукт на более выгодных для него условиях. Расчет параметров предлагаемого продукта производится с учетом понижающих коэффициентов для кредитных продуктов. Таким образом, индивидуальным специальным предложением от Банка мог воспользоваться только Клиент.

Согласно ФЗ «О рекламе», реклама - 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 продвижение на рынке.

В соответствии с разъяснениями ФАС России от 27.06.2016 № АД/43482/16, термин «неопределенный круг лиц» трактуется следующим образом: «лица, которые не могут быть заранее определены в качестве получателя рекламной информации и конкретной стороны правоотношения, возникающего по поводу реализации объекта рекламирования».

В связи с вышеизложенным, Банк приходит к выводу, что в маркетинговой коммуникации с действующим Клиентом Банка отсутствует такой признак рекламы, как предназначенность ее для неопределенного круга лиц, следовательно, коммуникации в рамках директ-маркетинговых кампаний не являются рекламными и не подпадают под сферу действия ФЗ «О рекламе».

Рассылка смс-сообщений Клиенту осуществлялась в соответствии с условиями договора, заключенного между Банком и ООО «АйДиджитал» (агрегатор).

15.05.2019 Банк прекратил обработку персональных данных Клиента в целях информирования его о продуктах и услугах Банка.

К письму ПАО «Банк ВТБ» приложены копии договора с ООО «АйДиджитал» от 23.09.2017 № 5692, платежных документов, подтверждающие оплату услуг по направлению смс-сообщений клиентам, документов из досье Клиента.

В соответствии с пунктами 1, 2, 3 статьи 3 ФЗ «О рекламе» реклама -

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.

В данной норме 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 определенного объекта рекламирования, даже если она направляется по определенному адресному списку.

Кроме того, при установлении критерия неопределенности круга лиц, которому направляется информация, как основание для отнесения такой информации к рекламе, следует исходить из непосредственного содержания этой информации.

Информация, направленная в рассматриваемом SMS-сообщении, содержащая сведения об услугах ПАО «Банк ВТБ», обобщенного характера. Такие сведения не носят персонализированного характера, несмотря на упоминание имени абонента, представляет интерес для неопределенного круга лиц и является рекламой.

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.

Как указано в Постановлении Конституционного Суда РФ от 04.03.1997 № 4-П «По делу о проверке конституционности статьи 3 Федерального закона от 18 июля 1995 года «О рекламе», реклама рассматривается законодателем как средство продвижения товаров, работ и услуг на общий рынок Российской Федерации.

Согласно Международному кодексу рекламной практики под потребителем понимается любое лицо, к которому адресуется реклама, или которая может достичь его, вне зависимости от того, является ли он конечным потребителем, торговым клиентом или пользователем.

Экономической целью размещения рекламы для лица, осуществляющего производство, реализацию товара (работ, услуг), является продвижение и продажа товара (работ, услуг) оптовому покупателю и конечному потребителю.

Рассматриваемая информация распространена посредством сетей электросвязи путем направления смс-сообщений, адресована неопределенному кругу лиц и направлена на привлечение внимания к объекту рекламирования - «кредит на сумму до 721 000 руб.» по ставке 10,9% - формирует и поддерживает интерес к

объекту рекламирования и его продвижение на рынке, то есть отвечает законодательному определению рекламы, приведенному в п. 1 ст. 3 ФЗ «О рекламе».

Согласно ч. 11 ст. 5 ФЗ «О рекламе» при производстве, размещении и распространении рекламы должны соблюдаться требования законодательства Российской Федерации, в том числе требования гражданского законодательства, законодательства о государственном языке Российской Федерации.

В соответствии с п. 2 ч. 2 ст. 28 ФЗ «О рекламе» реклама банковских, страховых и иных финансовых услуг и финансовой деятельности не должна умалчивать об иных условиях оказания соответствующих услуг, влияющих на сумму доходов, которые получают воспользовавшиеся услугами лица, или на сумму расходов, которую понесут воспользовавшиеся услугами лица, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.

При этом в рекламе финансовых услуг существенной является не только информация, привлекательная для потребителя, но и информация, способная обмануть ожидания, сформированные у потребителей такой рекламой.

Также согласно части 3 статьи 28 ФЗ «О рекламе» если реклама услуг, связанных с предоставлением кредита, пользованием им и погашением кредита, содержит хотя бы одно условие, влияющее на его стоимость, такая реклама должна содержать все остальные условия, определяющие фактическую стоимость кредита для заемщика и влияющие на нее.

При этом, как отмечено в пункте 25 постановления Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 08.10.2012 № 58 «О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона «О рекламе», в соответствии с частью 3 статьи 28 Закона о рекламе, если реклама услуг, связанных с предоставлением кредита, пользованием им и погашением кредита, содержит хотя бы одно условие, влияющее на его стоимость, эта реклама должна содержать все остальные условия, определяющие фактическую стоимость кредита для заемщика и влияющие на нее, поскольку указание неполных сведений об условиях предоставления кредита может привести к искажению сути рекламируемой банковской услуги и ввести в заблуждение потребителей, имеющих намерение ею воспользоваться. К условиям, влияющим на стоимость кредита, в частности, могут относиться условия о размере процентной ставки, сумме и сроке кредита, платежах и комиссиях по кредитным операциям, а также о дополнительных расходах заемщика, связанных с получением кредита (по страхованию рисков, в том числе жизни, здоровья потенциального заемщика, нотариальному заверению документов, предоставлению обеспечения по кредитному договору, оценке имущества, передаваемого в залог, и др.).

Как сообщил заявитель <...>, после получения рассматриваемых смс-

сообщений он обратился за более подробной информацией в офис ПАО «Банк ВТБ» по адресу: Архангельская обл., г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д. 87. Сотрудники банка разъяснили, что в направленном на номер телефона заявителя <...> рекламном смс-сообщении не указано существенное условие кредита — обязательное страхование, сумма которого составляет ориентировочно 100 000 рублей. Также в текст кредитного договора включен пункт о том, что в случае отказа от страхования в период «охлаждения» процентная ставка по договору возрастает до 18% годовых.

В рассматриваемой информации сообщается, что процентная ставка по кредиту составляет 10,9% годовых, при этом в рекламе отсутствуют остальные условия, определяющие фактическую стоимость услуги и влияющие на сумму расходов, которые понесут воспользовавшиеся услугами лица.

В информации, направленной заявителю <...> посредством смс-сообщений, указана сумма кредита — «до 721 000 руб.», при этом не указаны остальные условия, определяющие полную стоимость кредита (займа).

В соответствии с ч. 7 ст. 5 ФЗ «О рекламе» не допускается реклама, в которой отсутствует часть существенной информации о рекламируемом товаре, об условиях его приобретения или использования, если при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы.

В рассматриваемой информации не указаны все существенные условия, влияющие на стоимость предлагаемого кредита.

Таким образом, в направленных на номер телефона заявителя смс-сообщениях содержатся признаки нарушения части 7 статьи 5, пункта 2 части 2 и части 3 статьи 28 ФЗ «О рекламе».

Согласно ч. 6 и 8 ст. 38 Федерального Закона «О рекламе» ответственность за нарушение ч. 7 ст. 5, п. 2 ч. 2 и ч. 3 ст. 28 Федерального Закона «О рекламе» несет рекламодатель (в соответствии с п. 5 ст. 3 ФЗ «О рекламе» - изготовитель или продавец товара либо иное определившее объект рекламирования и (или) содержание рекламы лицо) и рекламопроизводитель (лицо, осуществляющее полностью или частично приведение информации в готовую для распространения в виде рекламы форму — п. 6 ст. 3 ФЗ «О рекламе»), в случае, если будет доказано, что нарушение произошло по его вине

Рекламодателем, рекламопроизводителем рассматриваемых рекламных смс-сообщений является Публичное акционерное общество «Банк ВТБ».

На основании статей 33, 36 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» и в соответствии с пунктами 20, 21 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17.08.2006 № 508,

ОПРЕДЕЛИЛ:

1. Возбудить производство по делу № 029/05/28-179/2019 по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

2. Признать лицами, участвующими в деле:

- лицо, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе – Публичное акционерное общество «Банк ВТБ» (рекламодатель, рекламопроизводитель);
- сторона по делу № 029/05/28-179/2019 – заинтересованное лицо — заявитель <...>.

3. Назначить дело № 029/05/28-179/2019 к рассмотрению на **«12» июля 2019 года в 10 часов 30 минут** по адресу: г. Архангельск, ул. Карла Либкнехта, д.2, каб.109.

Явка Публичного акционерного общества «Банк ВТБ», - в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе, для участия в рассмотрении настоящего дела по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе либо представителя при наличии надлежащим образом оформленной доверенности **обязательна**.

В случае неявки в назначенное время дело № 029/05/28-179/2019 будет рассмотрено без участия сторон и без учета их мнения.

4. **Публичному акционерному обществу «Банк ВТБ» срок не позднее «05» июля 2019 года** представить по адресу: г. Архангельск, ул. Карла Либкнехта, д. 2, факс: 21-54-45, следующую информацию (документы и материалы):

объяснения, пояснения, возражения с приложением необходимых документов и правовым обоснованием своей позиции (в письменной форме), в том числе:

- приложить копию Устава ПАО «Банк ВТБ»;

- правила предоставления ПАО «Банк ВТБ» кредитов потенциальным заемщикам;
- типовой договор, заключаемый между кредитором и заемщиком;
- приложить документы, удостоверяющие служебное положение и подтверждающие полномочия законного представителя ПАО «Банк ВТБ»;
- указать, на каких условиях возможно было до 31.03.2019 получение гражданином в ПАО «Банк ВТБ» кредита до 721 000 руб.; подтвердить документально;
- иную информацию для полного, всестороннего и объективного рассмотрения заявления.

5. Гражданину <...> в срок не позднее «05» июля 2019 года представить по адресу: г. Архангельск, ул. Карла Либкнехта, д. 2, факс: 21-54-45, следующую информацию (документы и материалы):

объяснения, пояснения, возражения с приложением необходимых документов и правовым обоснованием своей позиции (в письменной форме), в том числе:

- дополнения (при наличии) по настоящему делу с приложением необходимых документов и правовым обоснованием своей позиции (в письменной форме);
- сообщить, давали ли Вы Публичному акционерному обществу «Банк ВТБ» согласие на получение рекламы, в том числе согласие на получении от ПАО «Банк ВТБ» промо-кода; если «да», то указать когда и в какой форме (письменной, устной);
- обращались ли Вы к ПАО «Банк ВТБ» с требованием о прекращении распространения рекламы в Ваш адрес, если «да», то когда и в какой форме; подтвердить документально;
- указать, поступает ли с 13.03.2019 по настоящее время рассматриваемая реклама; если «да», подтвердить документально;
- дополнения (при наличии) по настоящему делу с приложением необходимых документов и правовым обоснованием своей позиции;
- иную информацию при наличии для полного, всестороннего и объективного рассмотрения настоящего дела.

Информация должна быть представлена в полном объеме по каждому из пунктов запроса.

В случае отсутствия запрашиваемой информации по пункту запроса, указать на невозможность представления запрашиваемых сведений с пояснениями (в письменной форме).

Доводим до Вашего сведения, что на основании ч. 6 ст. 19.8 КоАП РФ **непредставление** в федеральный антимонопольный орган, его территориальный орган **сведений** (информации), предусмотренных законодательством о рекламе, а

равно **представление** таких сведений (информации) в **неполном объеме** или в искаженном виде либо **представление недостоверных сведений** (информации) влечет **наложение административного штрафа** на должностных лиц в размере от двух тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до двухсот тысяч рублей.

Согласно п. 25 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17.08.2006 № 508 стороны и заинтересованные лица со дня возбуждения дела вправе:

- знакомиться с материалами дела (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну) и делать выписки из них;
- давать устные и письменные объяснения;
- представлять доказательства по делу и участвовать в их исследовании;
- заявлять ходатайства;
- делать заявления;
- возражать против заявлений и доводов других лиц;
- пользоваться другими правами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

Примечание:

- С материалами дела № 029/05/28-179/2019 можно ознакомиться в Архангельском УФАС России по адресу: г. Архангельск, ул. Карла Либкнехта, д. 2, каб.102 (исполнитель – Ипатова Татьяна Витальевна, 207-007).
- Полномочия сторон должны быть подтверждены соответствующими документами.
- **Копии документов**, представленные для приобщения к материалам дела № 029/05/28-179-2019 и не заверенные нотариально, **должны быть заверены подписью руководителя и печатью юридического лица** либо подписью и печатью индивидуального предпринимателя либо подписью физического лица.
- При направлении документов **ссылка на номер дела 029/05/28-179-2019 обязательна**.
- **Для** обеспечения **оформления пропусков** в здание по адресу: г. Архангельск, ул.К.Либкнехта, д. 2, - Архангельскому УФАС России необходимо **заблаговременно сообщить Ф.И.О представителей по телефону (8182) 207-007.**

