



УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ АНТИМОНОПОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

о прекращении производства по делу № 066/05/18-3860/2023

20 мая 2024 г.

г. Екатеринбург

Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области по рассмотрению дел о нарушениях законодательства о рекламе в составе (Приказ Свердловского УФАС России от 26.01.2024 № 19/24):

председатель Комиссии <...> – заместитель руководителя управления;
члены Комиссии <...> – начальник отдела контроля органов власти;
<...> – главный специалист-эксперт отдела контроля органов власти;

рассмотрев в рамках Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, утв. Постановлением Правительства РФ от 24.11.2020 № 1922 (далее – Правила № 1922), дело по признакам нарушения ч.1 ст.18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – Закон о рекламе),

с участием в качестве:

заявителя – <...> (извещен, явка не обеспечена),

лица, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе – ООО «Живой сайт»: <...> (по доверенности),

УСТАНОВИЛА:

Дело по признакам нарушения рекламного законодательства возбуждено Определением от 02.11.2023 в отношении ООО «Живой сайт» на основании сведений, содержащихся в обращении <...>.

Определением от 02.11.2023 рассмотрение дела назначено на 21.11.2023, с отложением на 21.12.2023, на 19.02.2024, на 01.04.2024, на 20.05.2024 в связи с необходимостью получения дополнительной информации.

В Управление Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области поступило **обращение** <...> (вх. № 19274-ЭП/23 от 05.09.2023) с жалобой на поступление на электронную почту 389890@mail.ru с электронной почты jivo@mail.jivo.ru сообщений рекламного характера, согласие на получение которых заявитель не давал, а именно:

- 1) 26.08.2023 в 20:00 сообщение под заголовком «4 шага к увеличению продаж»;
- 2) 27.08.2023 в 12:00 сообщение под заголовком «4 шага к увеличению продаж»;
- 3) 27.08.2023 в 12:02 сообщение под заголовком «4 шага к увеличению продаж»;
- 4) 27.08.2023 в 12:00 сообщение под заголовком «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»;
- 5) 27.08.2023 в 14:49 сообщение под заголовком «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»;
- 6) 27.08.2023 в 20:01 сообщение под заголовком «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»;

7) 28.08.2023 в 12:05 сообщение под заголовком «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»;

8) 28.08.2023 в 12:06 сообщение под заголовком «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате».

Согласно информации, полученной Свердловским УФАС России от ООО «Регистратор доменных имен РЕГ.РУ» (вх. № 21166-ЭП/23 от 28.09.2023), администратором доменного имени jivo.ru с 06.06.2020 по настоящее время является ООО «Живой сайт» (ИНН 7725745476).

ООО «Живой сайт» в письменных объяснениях (вх. № 25145-ЭП/23 от 16.11.2023), а также на заседании комиссии сообщило следующее.

1. Фактические обстоятельства.

25.08.2023 и 26.08.2023 Зуев С.Г. зарегистрировался на сайте <https://www.jivo.ru/> (Приложения 6-10) с использованием следующих адресов и специальных адресов электронной почты:

389890@mail.ru (время регистрации: 10:46:37 25.08.2023);

389890+vyvmon@mail.ru (время регистрации: 07:38:29 25.08.2023);

389890+hcfzw@mail.ru (время регистрации: 15:58:18 25.08.2023);

389890+qgeek@mail.ru (время регистрации: 23:13:20 25.08.2023);

389890+mgdhg@mail.ru (время регистрации: 01:18:44 26.08.2023).

26.08.2023, 27.08.2023, 28.03.2023 по указанным адресам были направлены (Приложения 11-16) информационные сообщения с заголовками «4 шага к увеличению продаж», «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате».

Важно отметить, что все сообщения фактически поступали на одну почту 389890@mail.ru по причине использования Заявителем специальных адресов электронной почты. При использовании специального адреса электронной почты к исходному адресу (до символа @) добавляется символ «+» и дальнейший текст. Внутренняя система ООО «Живой Сайт» воспринимает использование таких специальных адресов как создание самостоятельных аккаунтов разными пользователями, вместе с тем, почтовые сервисы воспринимают основной и специальные адреса электронной почты в качестве единого адреса, что влечет отправку сообщений, предназначенных разным пользователям, на такой единый адрес.

28.08.2023 ООО «Живой Сайт» получило отзыв согласия предоставления персональных данных Заявителя и претензию Заявителя № 20230826_001 (Приложения 18, 21). В тот же день в адрес Заявителя была прекращена отправка информационных сообщений, что подтверждается лог-файлами (Приложение 17).

29.08.2023 ООО «Живой Сайт» отправило Заявителю ответ на отзыв согласия предоставления персональных данных (Приложения 19, 20). В ответе ООО «Живой Сайт» сообщило о прекращении обработки персональных данных Заявителя.

04.09.2023 ООО «Живой Сайт» отправило Заявителю ответ на претензию № 20230826_001 (Приложения 22, 23). В ответе ООО «Живой Сайт» сообщило о том, что отправленные Заявителю сообщения являлись справочными и были необходимы для завершения регистрации и первоначальной настройки программного обеспечения, доступ к которому предоставлялся через сайт <https://www.jivo.ru/>.

2. Правовая позиция.

Направленные Заявителю сообщения носили информационный характер и не являлись рекламой.

В соответствии со ст. 3 Закона о рекламе, рекламой признается 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 соответствии с п.2 ч.1 ст.2 Закона о рекламе, указанный закон не распространяется на справочно-информационные материалы.

Заявитель зарегистрировался на сайте <https://www.jivo.ru/> и заключил лицензионный договор на право использования демонстрационной версии программы для ЭВМ «JIVO» (далее -

Лицензионный договор). Условия Лицензионного договора доступны по ссылке: https://www.jivo.ru/files/contract_offer_sign_free.pdf.

В соответствии с пунктом 1.1 Лицензионного договора программа для ЭВМ «JIVO» (далее - ПО) является приложением для компьютера или мобильного телефона и предназначена для общения в реальном времени пользователей Jivo со своими клиентами через сайты, социальные сети, электронную почту и мобильные телефоны.

В соответствии с пунктом 3.3 Лицензионного договора лицензиату предоставляется техническая поддержка в отношении использования ПО в течение всего срока действия лицензии.

В соответствии с пунктом 12.3 Лицензионного договора лицензиат, принимая условия Лицензионного договора, дает согласие на получение дополнительной информации и информационных рассылок по указанным при регистрации на сайте и в ПО адресам электронной почты и телефонам.

Направленные Заявителю сообщения содержали справочную информацию о первоначальной настройке ПО, которую рекомендуется осуществить каждому пользователю. Указанные сообщения не носили рекламного характера, не содержали призывов по приобретению каких-либо товаров и услуг у ООО «Живой Сайт» или третьих лиц. Напротив, такие сообщения выступали элементом технической поддержки Заявителя со стороны ООО «Живой сайт». Из дефиниции, приведенной в пункте 1.1 Лицензионного договора, следует, что ПО используется для оптимизации работы с клиентами, т.е. преимущественно в предпринимательских целях. Следовательно, направление сообщений-инструкций по настройке ПО для наиболее эффективной коммуникации с клиентами отвечает цели использования ПО пользователями ООО «Живой Сайт». Сообщения, полученные Заявителем, направляются любому зарегистрированному пользователю сайта <https://www.jivo.ru/>, начиная с 21.04.2022, вне зависимости от места нахождения пользователя.

Таким образом, направленные Заявителю сообщения являлись справочно-информационными материалами и не могут быть квалифицированы в качестве рекламы. В связи с нерекламным характером сообщений, ООО «Живой Сайт» не может быть привлечено к ответственности по ст.14.3 КоАП РФ, поскольку указанная статья предполагает нарушение законодательства о рекламе.

Действия Заявителя являются злоупотреблением правом.

Действия Заявителя по возбуждению настоящего дела являются явно выраженным злоупотреблением правом, что подтверждается следующими обстоятельствами.

Заявитель является автором пособия «Как громить спамеров», доступном, в частности, по ссылке: <https://www.litres.ru/book/sergey-zuev-32561995/kak-gromil-spamerov-socialnoe-investirovanic-s-vysoko-69188344/otzivi/> (Приложение 24). В указанном пособии Заявитель подробно излагает шаги, которые позволят читателям зарабатывать на взыскании компенсаций с организаций, рассылающих сообщения пользователям.

Также имеются основания полагать, что Заявителю принадлежит сообщество «Как громить спамеров» (https://vk.com/antispam_rus), поскольку в нем содержатся многочисленные отсылки к пособию «Как громить спамеров», а также к инструкциям, шаблонам претензий и жалоб, используемым самим Заявителем и доступным на сайте antispam.rus (Приложения 25-27). Обращает на себя внимание и факт использования символики сообщества в верхнем колонтитуле претензии Заявителя № 20230826_001. В указанном сообществе регулярно описывается опыт взыскания денежных средств с организаций, осуществляющих рассылки, в досудебном и судебном порядке.

Кроме того, сам способ регистрации Заявителя на сайте <https://www.jivo.ru/> демонстрирует, что такая регистрация была направлена не на фактическое использование ПО, а на получение большего количества сообщений, которые послужили бы основанием для дальнейших административных и судебных разбирательств. Как уже было отмечено выше, Заявителем использовались так называемые специальные адреса электронной почты (добавление к исходному адресу символа «+» и дальнейшего текста), фактически не являющиеся самостоятельными адресами и воспринимаемые почтовой системой в качестве единого адреса 389890@mail.ru.

Наконец. Заявитель в тексте претензии № 20230826_001 явным образом шантажировал ООО «Живой Сайт», требуя выплатить 50000 рублей компенсации под угрозой инициирования передачи дела в ФАС и общественной огласки, что повлекло бы репутационные риски ООО «Живой Сайт». Полагаем, что само разбирательство в УФАС было инициировано Заявителем исключительно по причине неполучения запрошенной суммы денежных средств.

В соответствии с пунктом 1 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации не допускаются осуществление гражданских нрав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом).

Указанная норма в соответствии со сложившейся судебной практикой применяется и к рассмотрению дел в антимонопольном органе. Так, Арбитражный суд Смоленской области в рамках рассмотрения дела № А62-443/2023 отменил постановление УФАС о привлечении к ответственности по ст.14.3 КоАП РФ. Одной из важнейших причин для отмены являлось недобросовестное поведение заявителя, выразившееся в массовом инициировании производств в УФАС исключительно с целью дальнейшего взыскания компенсаций с большого количества организаций.

Таким образом, очевидное злоупотребление Заявителем своим правом должно учитываться при рассмотрении дела.

ООО «Живой Сайт» оперативно предприняло все действия, направленные на прекращение отправки информационных сообщений в адрес Заявителя.

Несмотря на то, что отправленные Заявителю сообщения не носили рекламного характера, со стороны ООО «Живой Сайт» были предприняты все действия в целях соблюдения прав и интересов Заявителя.

Так, после получения от Заявителя 28.08.2023 отзыва согласия предоставления персональных данных и претензии № 20230826_001 ООО «Живой Сайт» в этот же день прекратило рассылку любых сообщений в адрес Заявителя и оперативно предоставило письменный ответ как на отзыв согласия (отправлен 29.08.2023), так и на претензию (отправлен 04.09.2023).

Таким образом, ООО «Живой Сайт» вело себя добросовестно, все действия, необходимые для соблюдения прав и интересов Заявителя, были совершены в день получения обращений Заявителя и задолго до окончания административного расследования, что говорит об отсутствии умысла ООО «Живой Сайт» на причинение какого-либо вреда пользователям ПО, в частности, Заявителю. Указанные обстоятельства должны быть приняты во внимание при рассмотрении дела.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 2, 3 Закона о рекламе, ст. 10 Гражданского кодекса Российской Федерации, п.п. «а» п. 40 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, ООО «Живой Сайт» требует прекратить дело № 066/05/18-3860/2023 в связи с отсутствием факта нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

<...> в письменных пояснениях (вх. № 26262-ЭП/23 от 29.11.2023) сообщил следующее (дословное цитирование).

«1. Я не регистрировался на их сайте, это многократно сделали вместо меня третьи лица. Потому что система, настроенная представителями ООО «Живой сайт», им это позволяет. Мою почту многократно зарегистрировал один из ботов-флудеров, видимо используемого одним из наказанных мной спамеров. Представители ООО «Живой сайт» никак не смогут доказать, что регистрировался именно я, потому что я этого не делал. Невозможно доказать то, чего не было.

2. Представители ООО «Живой сайт» заявили, дословно: «ООО «Живой сайт» оперативно предприняло все действия, направленные на прекращение отправки информационных сообщений в адрес заявителя». Откуда тогда все эти письма, пришедшие ко мне только за вчера и сегодня? Скриншот массового флуда и eml-файл одного из писем в качестве примера прилагаю.

3. Направление мной претензий в ответ на беспардонный флуд моей почты является моим правом по закону и не является злоупотреблением правом, так как никакой суд либо компетентный орган злоупотреблений не доказал.

4. Заявление представителей ООО «Живой сайт» о том, что сообщения не являются рекламными – тоже ложь: например, прикрепленное к данному ответу письмо в формате eml содержит рекламу чат-бота «SaluteBot», предполагающего платные тарифы. Сами услуги Jivosite так же предполагают платные тарифы. Они рекламируют в одном письме сразу 2 торговые марки, упоминая их название.

5. Кстати, прошу учесть, что раз ООО «Живой сайт» не прекратили свой рекламный массовый флуд – это считаетсяотячающим обстоятельством и от меня, скорее всего, будут новые обращения. Видимо, не однократные. Так же в связи с данными обстоятельствами прошу выдать нарушителю предписание остановить их массовый флуд. Они врут про «оперативно предприняло все действия». Они продолжают. Следующие заявления нужны или достаточно уже упомянутых фактов? Могут прямо сейчас написать.

Вывод: заявления представителей ООО «Живой сайт» являются ложью и клеветой в мой адрес».

ООО «Живой сайт» в письменных объяснениях (вх. № 28006-ЭП/23 от 19.12.2023) сообщило следующее.

1. Материалы, наглядно демонстрирующие процедуру регистрации на сайте <https://www.jivo.ru/> (далее - Сайт).

В приложении № 2 изложен порядок регистрации на Сайте с письменными пояснениями. Данный порядок регистрации проходил <...> при создании учетных записей на адреса электронной почты:

389890+vvmon@mail.ru

389890@mail.ru

389890hefzw@mail.ru

389890+qgeek@mail.ru

389890+mgdhg@mail.ru

Также информируем, что с 13 декабря 2023 г. были внесены изменения в процедуру регистрации с использованием Сайта, а именно был дополнен отдельный чек-бокс, при заполнении которого пользователь соглашается на получение информационных и рекламных материалов от ООО «Живой Сайт».

Ранее ООО «Живой Сайт» не направляло пользователям рекламные материалы по электронным каналам связи. Все материалы, которые ООО «Живой Сайт» направляло зарегистрированным пользователям, носили исключительно информационный характер, с целью проинформировать зарегистрированных пользователей об особенностях работы, нюансах использования, о запуске дополнительных функциональных возможностей Сайта, мобильных приложений JIVO.

Для руководства ООО «Живой Сайт» команда юристов и технических специалистов проработала процесс получения согласия пользователей на рекламную рассылку по электронным каналам связи с учетом действующего законодательства РФ и правоприменительной практики. С 13 декабря 2023 г. данный процесс реализован в тестовом режиме. В случае успешного тестирования и достижения заданного показателя по количеству собранных согласий на рекламную рассылку среди новых пользователей, ООО «Живой Сайт» планирует запустить в 2024 году рассылку рекламных сообщений пользователям, с учетом их деятельности и интересов.

Прикладываем видеозапись обновленной процедуры регистрации (Приложение № 3).

2. Сведения о том, каким из способов (с помощью адреса электронной почты, СберБизнесID, СбеID или вход через VK ID) пользователь с электронной почтой 389890@mail.ru осуществлял регистрацию и/или вход на сайте <https://www.jivo.ru/> (с приложением подтверждающих материалов).

Все регистрации <...> осуществлял только с использованием адресов электронной почты. Данное обстоятельство подтверждается скриншотом из панели управления базами данных, содержащих информацию о действиях пользователей (Приложение № 4).

В случае регистрации на Сайте с использованием СберБизнесID, СбеID или VK ID в учетной записи пользователя создается отметка о регистрации соответствующим способом. Отсутствие соответствующей отметки означает, что пользователь регистрировался с использованием адреса электронной почты.

3. Скриншоты лог-файлов из системы/базы данных, представленные ранее в письменных объяснениях Общества (с полным описанием и расшифровкой каждого из значений (столбцов)).

Ранее в качестве приложений к письменным пояснениям по настоящему делу были представлены лог-файлы о регистрации на Сайте с использованием адресов электронной почты:

389890+vvmon@mail.ru

389890@mail.ru

389890hefzw@mail.ru

389890+qgeek@mail.ru

389890+mgdhg@mail.ru

В приложении № 4 также указана информация о регистрации <...> на Сайте с использованием указанных адресов электронной почты. Ниже пояснения по каждому значению:

ID - идентификатор пользователя, который автоматически присваивается на Сайте при регистрации нового пользователя. Используется только ООО «Живой Сайт» для учета количества зарегистрированных пользователей.

e-mail - адрес электронной почты, который указан зарегистрированным пользователем при регистрации. Адрес электронной почты используется как логин для авторизации на Сайте и в мобильном приложении.

Дата регистрация - дата и время (с точностью до миллисекунд), которые автоматически фиксируются на Сайте. Указанные дата и время фиксируют момент окончания процедуры регистрации.

IP-адрес регистрации - уникальный идентификатор (адрес) устройства, с которого была пройдена процедура регистрации. IP-адрес фиксируется автоматически при обмене информации между программой для ЭВМ JIVO и конечным устройством, которое использует пользователь при регистрации.

Регистрация по SberID - информация об использовании при авторизации в личном кабинете SberID. При авторизации через SberID пользователь получает возможность более удобной и быстрой авторизации на Сайте, при условии, что адрес электронной почты, указанный при регистрации на Сайте, и в Сбербанке совпадает.

Регистрация SberBussinesID - информация об использовании при авторизации в личном кабинете SberBussinesID. При авторизации через SberBussinesID пользователь получает возможность более удобной и быстрой авторизации на Сайте, при условии, что адрес электронной почты, указанный при регистрации на Сайте, и в Сбербанке совпадает.

Регистрация VK ID - информация об использовании при авторизации в личном кабинете VK ID. При авторизации через VK ID пользователь получает возможность более удобной и быстрой авторизации на Сайте, при условии, что адрес электронной почты, указанный при регистрации на Сайте, и в социальной сети Вконтакте совпадает.

Дополнительно прикладываем скриншоты из административной панели Mindbox об отправленных электронных письмах по каждому адресу электронной почты, который использовался для регистрации на Сайте (Приложения №№ 10-14). Указанные скриншоты сделаны из административной панели Mindbox (<https://mindbox.ru>), с использованием которой отправляются все электронные письма пользователям ПО.

Также ранее были представлены скриншоты из административной панели Mindbox, где зафиксирована информация об отправленных электронных письмах. На каждом скриншоте указана следующая информация:

- Адрес электронной почты, который был указан при регистрации на Сайте;
- Mindbox ID, который присваивается автоматически в системе Mindbox, каждому новому пользователю;
- Уникальный ID клиента, который автоматически присваивается каждому пользователю в системе Jivo;
- Тема материала, который был направлен пользователю;
- Дата и время отправки письма на электронную почту;
- Канал связи с пользователем, по которому был направлен материал.

28 августа 2023 г. ООО «Живой Сайт» исключило все адреса электронной почты, указанные в настоящем разделе, из рассылок. Данная информация подтверждается скриншотом из административной панели Сайта (Приложение № 15).

На указанном скриншоте отражены адрес электронной почты, а также дата и время, когда произошла отписка от рассылки. После указанного времени ни одно электронное письмо не было направлено по данным адресам электронной почты, включая ситуацию, когда <...> попытался повторно зарегистрироваться на Сайте с использованием основного адреса 389890@mail.ru 8 ноября 2023 г.

4. Сведения о том, направлялись ли какие-то письма (завершение процесса регистрации, иное) на электронную почту 389890@mail.ru после прохождения процедуры регистрации на сайте <https://www.jivo.ru/>, но до получения спорных электронных писем (с приложением подтверждающих документов).

После регистрации нового пользователя на Сайте ООО «Живой Сайт» направляет письмо о регистрации, данное письмо направляется ООО Живой Сайт самостоятельно без использования системы Mindbox. Такое письмо было направлено <...> на каждую его регистрацию, приводим пример на основе письма, отправленного на почту 389890@nzkda@mail.ru (Приложение № 13), т.к. после получения запроса от <...> об удалении данных, все данные о регистрациях с электронными почтами 389890+vvmon@mail.ru, 389890@mail.ru, 389890-hevfzw@mail.ru, 389890+qgeek@mail.ru, 389890+mgdhg@mail.ru были удалены и данные об отправке регистрационных писем также были удалены.

Никакие другие письма после регистрации на Сайте и до направления спорных электронных писем <...> не направлялись.

Вся информация о спорных отправленных электронных письмах фиксируется в системе Mindbox. Сведения о всех электронных письмах, направленных на адреса электронной почты <...> указаны в приложениях №№ 5-9.

Дополнительно следует пояснить, что в настоящее время процесс взаимодействия с пользователем, зарегистрированным на Сайте, выстроен следующим образом:

- Пользователь проходит процедуру регистрации на Сайте или в мобильном приложении JIVO;
- Далее Пользователю приходит письмо о регистрации (Приложение № 12) в день регистрации;
- После завершения регистрации на второй календарный день Пользователю на адрес электронной почты направляется письмо «4 шага к увеличению продаж»;
- На третий календарный день после завершения регистрации Пользователю направляется письмо «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»;
- Далее Пользователю направляются другие электронные письма. Подробнее о данных письмах указано ниже по новым регистрациям <...> на Сайте.

Письма «4 шага к увеличению продаж» и «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате» носят информационный характер и не являются рекламой. В письмах указана информация о том, как установить код на сайте для работы программы для ЭВМ JIVO, рекомендация добавить фотографию оператора в чате, настроить захватчик лидов, изменить цвет чата, настроить функции чата «активные приглашения» и «кнопки в чате».

Иная информация, направленная на привлечение внимания пользователей или продвижение к какому-либо товару или какой-либо услуге, отсутствует в письмах ООО «Живой Сайт».

Соответственно иные письма, кроме письма о регистрации, направленного ООО «Живой Сайт», зарегистрированному <...> не направлялись.

5. Сведения о том, осуществлял ли пользователь с адресом электронной почты 389890@mail.ru вход в систему под своими учетными данными, а также какие-то действия после прохождения процедуры регистрации на сайте <https://www.jivo.ru/>, пользовался ли программным обеспечением «JIVO» (с приложением подтверждающих документов).

На Сайте в автоматическом режиме фиксируется дата и время авторизации на Сайте зарегистрированного пользователя. После регистрации на Сайте <...> ни разу не осуществлял вход под своими учетными данными на Сайте и не пользовался программным обеспечением Jivo.

Данное обстоятельство подтверждается скриншотами из панели управления базами данных, содержащих информацию о действиях пользователей (Приложения № 10). На скриншоте отсутствует информация об авторизациях пользователя на Сайте. Это означает, что <...> ни разу не заходил в личный кабинет.

6. Материалы, однозначно свидетельствующие о том, что пользователь с адресом электронной почты 389890@mail.ru совершил регистрацию на сайте <https://www.jivo.ru/> и дал согласие на получение рекламной информации.

В качестве доказательств, из которых можно установить факт регистрации пользователя с адресом электронной почты 389890@mail.ru на Сайте, являются:

– Лог-файлы, которые формируются автоматически при совершении каких-либо действий пользователя на Сайте;

– Скриншоты из панели управления базами данных, содержащих информацию о действиях пользователей, подтверждающих неизменность представленных лог-файлов (приложение № 4).

Ранее ООО «Живой Сайт» представило информацию о том, что сбор согласий на рекламную рассылку по электронным каналам связи не ведется, поскольку ООО «Живой Сайт» не направляет зарегистрированным пользователям рекламные сообщения. Все письма, направленные по электронной почте, носят строго информационный характер. Цель направления электронных писем - информирование пользователей о функциональных возможностях Сайта и мобильных приложений JIVO, по порядку работы с ними и др.

На основании изложенного и представленных доказательств, считаем, что факт регистрации <...> доказан, а согласие на получение рекламной информации не требуется.

Однако, считаем, что необходимо отметить. На сайте <https://www.jivo.ru/terms/> опубликованы условия договора, которые принимает каждый пользователь при регистрации на Сайте. Согласно п. 12.3 Лицензионного договора на демо-версию и п. 12.3 Лицензионного договора на платную версию, каждый пользователь, который присоединяется к условиям указанных договоров соглашается на получение дополнительной информации, информационных рассылок на адрес электронной почты и номер телефона, указанные при регистрации.

Из указанного следует, что любой пользователь, который регистрируется на Сайте или в мобильном приложении, соглашается на получение информационных материалов от ООО «Живой Сайт».

Дополнительно указанное условие позволяет ООО «Живой Сайт» надлежащим образом исполнять условия указанных лицензионных договоров, требований законодательства, а также оставаться клиентоориентированным сервисом, информируя пользователей об изменениях в лицензионных договорах, тарифах, работе Сайта и мобильных приложений и о технических сбоях.

<...> утверждает, что регистрацию на Сайте многократно с использованием его адреса электронной почты прошли третьи лица.

Никаких доказательств, свидетельствующих о том, что регистрацию на Сайте проходил не <...>, а третье лицо, не представлено.

Также отсутствуют основания полагать, что это не <...>. Согласно информации из административной панели Сайта <...> многократно регистрировался на Сайте в августе 2023 года и в ноябре 2023 года (5 и 48 раз соответственно).

<...> **утверждает, что продолжает получать письма на электронную почту 389890@mail.ru от ООО «Живой Сайт».**

После ознакомления с материалами дела, на основании информации от <...> о получении электронного сообщения, в ООО «Живой Сайт» была проведена служебная проверка.

В результате проведения служебной проверки было установлено:

С 28.08.2023 года после получения ООО «Живой Сайт» претензии от <...> были заблокированы отправки любых информационных писем на электронные почты 389890+vvmon@mail.ru, 389890@mail.ru, 389890+hcfzw@mail.ru, 389890+qqeek@mail.ru, 389890+mgdhg@mail.ru.

Никакие иные письма на указанные электронные почты не были направлены <...> после 28.08.2023, что подтверждается Приложениями №№ 5-9.

С 8 по 30 ноября 2023 года произошло 48 новых регистраций на Сайте. В качестве адреса электронной почты был указан адрес 389890+...@mail.ru (с переменной буквенной частью после знака «+»). Конкретные адреса электронных почт, указаны в Приложении № 11.

На указанные адреса электронной почты были направлены электронные письма, аналогичные по содержанию, спорным письмам, которые были отправлены на электронную почту Зуева С.Г. в период с 26 по 28 августа 2023 года.

Также был выявлен случай повторной регистрации на Сайте с использованием адреса электронной почты 389890@mail.ru, после получения ООО «Живой Сайт» претензии от <...> ввиду установленных ограничений на отправку электронных писем по указанному адресу, ни одно письмо при повторной регистрации не было направлено.

ООО «Живой Сайт» предприняло технические меры, благодаря которым после 6 декабря 2023 года на адреса электронной почты, с использованием которых <...> регистрировался на Сайте в период с 8 по 30 ноября 2023 г., не было отправлено ни одно письмо по электронной почте.

Оперативно принятые меры, подтверждают добросовестность поведения ООО «Живой Сайт» и отсутствие какого-либо умысла на нарушение законных прав и интересов пользователей Сайта.

Ввиду того, что проверка была проведена только после ознакомления с материалами дела, в период с 9 ноября по 6 декабря 2023 года, на разные адреса электронной почты были направлены следующие письма:

Тема письма	Когда направляется	Содержание
«4 шага к увеличению продаж Отправка»	На 2 календарный день после завершения регистрации	Рекомендации по настройке программы JIVO
«Как настроить активные приглашения и кнопки в чате Отправка»	На 3 календарный день после завершения регистрации	Информирование о функциональных возможностях программы JIVO
«Пусть клиенту пишут вам откуда им удобно Отправка»	На 5 календарный день после завершения регистрации	Информирование о функциональных возможностях программы JIVO
«Быть на связи с клиентами 24/7 – возможно. Чат-боты SaluteBot в Jivo Отправка»	На 6 календарный день после завершения регистрации	Информирование о функциональных возможностях программы JIVO
«Как повысить эффективность работы оператора Отправка»	На 8 календарный день после завершения регистрации	Информирование о функциональных возможностях программы JIVO

«Держите руку на пульсе! Отправка»	На 9 календарный день после завершения регистрации	Информирование о функциональных возможностях программы JIVO
«Jivo – не только чат Отправка»	На 12 день после завершения регистрации	Информирование о дополнительных функциональных возможностях программы JIVO

Макеты писем приведены в Приложении № 12.

Из указанного следует, что ни одно письмо, направленное на адрес 389890@mail.ru не содержит информации рекламного характера. Указанные письма направляются только зарегистрированным пользователям, которые изъявили желание пользоваться программой JIVO у себя на сайте.

Возможность использования программы JIVO у себя на сайте пользователь получает сразу при завершении регистрации. Информирование о функциональных возможностях, которые представлены зарегистрированному одновременно с представлением права на использование программы JIVO не является рекламой.

Для эффективного использования программы JIVO зарегистрированному пользователю направляется информация о функциональных возможностях программы, а также о новых функциональных возможностях программы.

Все регистрации были проведены в разное время. Время между регистрациями с использованием соответствующего адреса электронной почты в среднем превышает 1 час. На основании чего полагаем, что процедуру регистрации на Сайте каждый раз проходил человек, а не ботами в автоматическом режиме, как утверждает <...>.

Регистрация осуществлялась с использованием нескольких IP-адресов:

82.102.19.88 (провайдер M247-LTD-Brussels, Бельгия)

82.102.19.80 (провайдер M247-LTD-Brussels, Бельгия)

91.207.57.134 (провайдер M247-LTD-Brussels, Бельгия)

91.207.57.152 (провайдер M247-LTD-Brussels, Бельгия)

77.35.181.54 (провайдер ПАО «Ростелеком, ИНН 7707049388)

77.35.165.140 (провайдер ПАО «Ростелеком, ИНН 7707049388)

185.94.108.8 (провайдер ООО «Эйч-Эль-Эль», зарегистрированная по адресу 123290, Россия, г. Москва, 1-й Магистральный тупик, д. 5А, блок D, офис 304)

Из материалов, опубликованных в группе в Вконтакте «Как громить спамеров», в профиле legalwiki.space на сайте rikabu.ru, следует, что <...> использует программу VPN-AdGuard, которая позволяет показывать сторонним сервисам IP-адрес, отличный от IP-адреса пользователя.

Электронное письмо, направленное в Свердловское У ФАС России, в качестве примера нарушения было направлено на адрес 389890+zdurw@mail.ru. <...> зарегистрировался на Сайте с использованием указанного адреса электронной почты 20 ноября 2023 года в 7 часов 53 минуты (по Московскому времени).

Из изложенного следует, что <...> продолжает получать электронные письма от ООО «Живой Сайт», поскольку активно регистрируется с использованием других адресов электронной почты.

Ранее мы описывали особенности использования специальных адресов электронной почты. При работе с такими адресами существует основной адрес электронной почты, в случае с <...> - 389890@mail.ru, а специальный адрес - это адрес, который после имени пользователя, но до знака «@» содержит знак «+» и дополнительное буквенное значение. При направлении электронного письма на специальный адрес электронной почты, все письма поступают на основной адрес электронной почты. Данная особенность заключается в работе почтовых сервисов, ООО «Живой Сайт» не может повлиять или каким-то образом изменить процесс обработки электронных писем.

По мнению <...> письма, которые были направлены ему по каждому адресу электронной почты, с использованием которых он проходил процедуру регистрации на Сайте, содержат информацию рекламного характера.

Данный довод противоречит фактическим обстоятельствам. Макеты спорных писем, которые были направлены в период с 26 по 28 августа 2023 года были представлены вместе с письменными пояснениями № 848 от 16 ноября 2023 г.

При изучении материалов, можно сделать вывод о том, что в письмах не содержится информация рекламного характера. Все материалы, направлены на информирование пользователя, зарегистрированного на Сайте, о функциональных возможностях Сайта и мобильных приложениях, а также о порядке работы с ними.

В п. 7 Приказа ФАС России от 14.11.2023 № 821/23 «Об утверждении руководства по соблюдению обязательных требований «Понятие рекламы» даны разъяснения по разграничению рекламы и информационных сообщений операторов связи. Считаем, что разъяснения, указанные в данном пункте, подлежат применению при рассмотрении дела, ввиду схожести деятельности оператора связи при направлении SMS-сообщений с информацией для клиентов.

Согласно указанным разъяснениям, информация о порядке исполнения или изменении условий исполнения обязательств по представлению «базовых» услуг рамках условий и предмета заключенного договора не признается рекламой.

ООО «Живой Сайт» аналогично не направляет пользователям Сайта рекламу. В макетах, представленных в Свердловское УФАС России, отсутствует информация о предложении дополнительных услуг, формирование интереса у получателя к каким-либо дополнительным товарам или услугам.

На основании изложенного считаем, что информация, которая была направлена <...> не является рекламой и на нее не распространяются требования законодательства РФ о рекламе.

<...> утверждает, что не злоупотребляет своими правами.

Согласно ч. 3 ст. 17 Конституции РФ, осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц.

Учитывая количество **жалоб**, поступивших в Свердловское УФАС России, от <...>; количество **случаев досудебного урегулирования** спора по претензиям <...> о которых он пишет в социальной сети Вконтакте в группе «Как громить спамеров»; количество писем от разных онлайн-сервисов, которые направляются после регистрации; **отсутствие каких-либо иных писем** от физических и юридических лиц; отсутствие информации о факте использования хотя бы одного из сервисов, на которые поступают жалобы в Свердловское УФАС России; отсутствие доказательств, что <...> предпринял какие-либо действия, направленные на защиту своих прав и законных интересов, нарушаемых третьими лицами (а именно многократная регистрация в различных онлайн-сервисах); <...> умышленно не воспользовался правом отказа от рассылки сообщений.

Согласно требованиям международного законодательства, которое должны соблюдать как отправители электронных писем, так и почтовые сервисы, с помощью которых направляются электронные письма (например, Mindbox) в каждом электронном письме получателю в явном виде должна быть предоставлена возможность отписаться от получения электронных писем от данного отправителя.

Все письма ООО «Живой Сайт» содержат информацию о возможности отписки от рассылки.

В случае отписки от рассылки, пользователь перестает получать электронные письма с адреса электронной почты, с которого было направлено соответствующее письмо. Однако <...>, игнорирует данную возможность, поскольку из его жалобы следует, что он получает одни и те же письма с одного адреса электронной почты.

Вместо отписки от получения электронных писем, которая в среднем занимает менее одной минуты, <...> предпочел написать претензию в адрес ООО «Живой Сайт», жалобу в Свердловское УФАС России, представил дополнительные пояснения и приложил материалы к ним, что заняло у него гораздо больше времени.

30 ноября 2023 года в социальной сети Вконтакте в группе «Как громить спамеров» размещено сообщение, в котором изложена новая методика направления нескольких жалоб в уполномоченный орган. Основания для подачи жалоб создаются заранее, после чего жалобы направляются в автоматическом режиме через определенный срок (Приложение № 14).

Как ранее указывали, полагаем, что <...> является администратором указанной группы во Вконтакте, профиля legal.wiki.space, сайта антиспам.рус, поскольку все материалы написаны от первого лица, в материалах содержится призыв о приобретении книги <...> «Как громить спамеров», в претензии <...> используется логотип, который используется как фотография профиля во всех указанных источниках.

Мы считаем, что действия <...> свидетельствуют о злоупотреблении правом. Под злоупотреблением правом следует понимать заведомо недобросовестное осуществление прав, с целью исключительно причинить вред другому лицу. Запрет на злоупотребление правом установлен в ч. 3 ст. 17 Конституции РФ.

Соответственно, считаем, что действия <...> не направлены на защиту его прав и законных интересов, а направлены на причинение вреда ООО «Живой Сайт». Поскольку данные действия нарушают положения Конституции РФ, то незаконные требования не могут быть удовлетворены, т.к. удовлетворение требований, основанных на незаконной деятельности, противоречит положениям действующего законодательства РФ.

Для признания факта злоупотреблением права не требуется какое-либо решение государственного органа или суда. Факт установления злоупотребления может быть установлен в каждом конкретном случае.

Дополнительные доказательства, свидетельствующие о злоупотреблении правом со стороны <...>, были направлены в письменных пояснениях от 16 ноября 2023 г.

Обращаем внимание комиссии, что <...> извлекает доход из своей деятельности посредством реализации книг, шаблонов документов, инструкций и иных материалов по борьбе с

рекламой, направленной по электронным каналам связи без получения предварительного согласия. Данное обстоятельство подтверждается информацией из социальных сетей, из сети Интернет, которые ранее были представлены с письменными пояснениями от 16 ноября 2023 г.

Дополнительно о злоупотреблении правами свидетельствует фактическое поведение <...>. Из заявления <...> следует, что он знает об использовании адреса электронной почты третьими лицами, с целью причинения ему вреда. Однако вместо обращения в государственные органы с требованием о защите его прав и интересов, смены адреса электронной почты, отписки от получения электронных писем, <...> направляет претензии коммерческим организациям с требованием о компенсации морального вреда в сумме 50 000 рублей, которая не подтверждена никаким расчетом, а в случае отказа в удовлетворении требований обращается в Свердловское У ФАС России.

В претензии <...>, которая была получена ООО «Живой Сайт» 26 августа 2023 г. указано, что <...> не открывал письма и не подтверждал почту. Соответственно остается без объяснения ответ на вопрос: на основании чего <...> считает, что материалы, которые направило ООО «Живой Сайт» на каждый адрес электронной почты, с использованием которого <...> регистрировался на Сайте, содержат информацию рекламного характера.

<...> обратился в Свердловское У ФАС России с требованием о защите его прав и интересов. В заявлении указано, что ООО «Живой Сайт» нарушает нормы действующего законодательства РФ о рекламе посредством направления рекламы на адрес электронной почты 389890@mail.ru.

Однако никаких доказательств фактического владения данного адреса электронной почты <...> не представлено.

Скриншоты, представленные <...> в материалы дела, на которые заявитель ссылается при доказывании направления рекламных сообщений без согласия клиента, не содержат информации о дате получения сообщения, о времени создания скриншота, об адресе электронной почты, на который были направлены сообщения, об адресе электронной почты отправителя, иных доказательств (например, справка о принадлежности адреса электронной почты от организатора распространения информации в сети «Интернет», т.е. владельца почтового сервиса).

Важно обратить внимание:

В письменных пояснениях, направленных <...> в Свердловское У ФАС России 29 ноября 2023 г. по электронной почте, указан следующий текст:

«Заявление представителей ООО «Живой Сайт» о том, что сообщения не являются рекламными - тоже ложь ...».

Данной формулировкой <...> утверждает, что ООО «Живой Сайт» представило в материалы дела, которое рассматривает Свердловское У ФАС России, недостоверные сведения и подложные доказательства.

«Так же в связи с данными обстоятельствами прошу выдать нарушителю предписание остановить их массовый флуд». «Они врут про «оперативно предприняли все действия».

В данном тексте <...> в утвердительно форме сообщает, что ООО «Живой Сайт» является нарушителем, т.е. нарушает нормы действующего законодательства РФ, несмотря на то что, факт нарушения не установлен. Дополнительно <...> утверждает, что ООО «Живой Сайт» массово рассылает рекламные сообщения.

«Вывод: заявления представителей ООО «Живой Сайт» являются ложью и клеветой в мой адрес».

Из данного текста следует, что <...>. в утвердительной форме обвиняет представителей ООО «Живой Сайт» в совершении уголовного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 128.1 УК РФ «Клевета».

Из указанного следует, что <...>, в утвердительной форме сообщил сотрудникам Свердловского У ФАС России о том, что представители ООО «Живой Сайт»:

1. Совершили уголовное преступление, предусмотренное ст. 128.1 УК РФ;
2. Совершили административное правонарушение, предусмотренное ст. 19.7 КоАП РФ;
3. О нарушении ООО «Живой Сайт» требований законодательства РФ о рекламе.

Вся информация, представленная в Свердловское УФАС России по данному делу, подтверждается доказательствами, которые были приложены к письменным пояснениям от 16 ноября 2023 г., и вся информация была представлена своевременно с соблюдением процедуры, установленной в законодательстве РФ.

Согласно ч. 1 ст. 128.1 УК РФ под клеветой понимается распространение заведомо ложных сведений, порочащих честь и достоинство другого лица или подрывающих его репутацию. Из разъяснений, изложенных в п. 7 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.02.2005 №3 «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц»

Под распространением сведений, порочащих честь и достоинство граждан или деловую репутацию граждан и юридических лиц, следует понимать опубликование таких сведений в печати, трансляцию по радио и телевидению, демонстрацию в кинохроникальных программах и других средствах массовой информации, распространение в сети Интернет, а также с использованием иных средств телекоммуникационной связи, изложение в служебных характеристиках, публичных выступлениях, заявлениях, адресованных должностным лицам, или сообщение в той или иной, в том числе устной, форме хотя бы одному лицу. Сообщение таких сведений лицу, которого они касаются, не может признаваться их распространением, если лицом, сообщившим данные сведения, были приняты достаточные меры конфиденциальности, с тем, чтобы они не стали известными третьим лицам.

На основании изложенного можно сделать вывод, что в действиях ООО «Живой Сайт» отсутствует нарушение действующего законодательства РФ о рекламе, поскольку:

1. Считаем бесспорно доказанным факт многократной регистрации (53 раза) <...> на Сайте.

2. Электронные письма, которые были направлены на адрес электронной почты - 389890@mail.ru, направлены <...> как зарегистрированному пользователю, что свидетельствует о волеизъявлении <...> на использование программы JIVO и об его интересе к данной программе. Также лицензионный договор на использование программы JIVO содержит условие о согласии зарегистрированного пользователя на получение информационных материалов. Соответственно <...> выразил согласие на получение информационных электронных писем от ООО «Живой Сайт».

3. Электронные письма, которые были направлены на адрес электронной почты - 389890@mail.ru носят исключительно информационный характер и не содержат информации рекламного характера.

4. <...> направляя жалобу в Свердловское УФАС России, по нашему мнению, злоупотребляет правом, предусмотренным действующим законодательством РФ, что является самостоятельным основанием для прекращения производства по делу.

<...> в письменных пояснениях (вх. №№ 1776-ЭП/24 от 30.01.2024, 1788-ЭП/24 от 30.01.2024) сообщил следующее (далее – орфография и пунктуация сохранены).

«Отправляю затребованную вами информацию о принадлежности почты 389890@mail.ru по запросу из документа № ДШ/1335/24 от 29.01.2024.

Так же от себя добавлю, что представители «Живого сайта», как всегда, несут отсебятину, потому что нарушили закон и пытаются уйти от ответственности. Они утверждают, что это лично я регистрировался у них на сайте – но доказательств они не привели. Припели антирекламное приложение AdGuard, хотя оно не предназначено для скрытия IP-адреса, хоть и использует VPN. Зато понятно, почему подлецы используют их сервера в хвост и в гриву для того, чтоб нагадить людям при помощи флуда: у представителей «Живого сайта» не нашлось грамотного айтишника, который бы им объяснил их детские ошибки.

Я прикрепляю скриншоты со своего телефона с включенным фильтром AdGuard и с отключенным. Я зашёл на страницу 2ip.ru – смотрите: IP не меняется. Зато появляется реклама, если выключить AdGuard. Скриншоты 001 и 002 – при включенном AdGuard, 003 и 004 – при отключенном. Можете сами скачать на свой телефон это приложение и поэкспериментировать.

Представители «Живого сайта» так сделать не догадались. Даже погуглить не смогли. Нужна им правда?

Такой вот уровень экспертности. Среди спамеров умных и честных не бывает, зато вон как они жалобят потом контролирующие органы, пытаюсь очернить того, кто ставит их на место. Да и свой спам они прекратили не в августе, когда я им выслал претензию – а аж в декабре, когда вы их взяли за предварительно размягчённое мной место. До этого им было плевать с пизанской башины. Тараканы забились под иконки только когда на кухне включился свет. Засуетились. Что же они до декабря ничего не делали, уже зная о проблеме?

У них на серверах засветились IP флудера. Они провели расследование? Нет. Они обвинили меня, не выясняя, кому принадлежат российские IP. Потому что спамер – всегда подлец и ленивый дилетант. Достаточно того, что они настроили свою систему так, что она включала рекламу без подтверждения почты. Это изначально нарушало закон – но им было плевать. Они сделали так, что их реклама массово бомбила невинных граждан уже после того, как флуд был отключён. «И так сойдёт – что они все нам сделают»? И пока я не занялся оборзевшими хапугами – народ страдал. Не только российский.

Вернёмся к нашим спамерам. Они реально тупые: они не поняли, что в случаях, когда они засеки российские IP – VPN флудера просто лажал и отключался. Программа для флуда работала без VPN. И что? Они написали заявление в Управление по организации борьбы с противоправным использованием информационно-коммуникационных технологий? Нет. Они предпочли обвинить меня голословно. Спамеры такие спамеры. Рекомендую вам наказать их примерно, чтоб людям было интереснее читать мои соцсети.

Зато самим спамерам вовсе не интересно, кто их так подставил и кто с их помощью вредит другим. Живосайтеры обвиняют меня за то, что я дал им справедливого пенделя за дело.

Так нужна им всё же правда или нет?

Видимо, флудеры вредят остальным людям при помощи «Живого сайта» до сих пор, потому что вряд ли он отключил рекламу и флуд в адрес других. Я накажу спамеров ещё 2 раза до начала ближайшего декабря включительно. Ну или пусть обращаются в полицию или Ростелеком и ищут владельца российского IP. Мне самому интересно, кто это был – а все данные вплоть до секунд времени флуда есть только на серверах у нерадивых реаниматоров сайтов.

Найдут флудера – не стану их громить повторно. А сейчас они выглядят как украинские политики, которые сразу назначают виновными Россию без расследований и доказательств. Им бы повзрослеть, чтоб, как дети, не тыкать пальчиками в тех, кто создал им ответных проблем за то, что они массово создавали проблемы тысячам других людей».

«Что касается обвинений меня в клевете от представителей «Живого сайта» – заявление в контролирующие органы не может быть клеветой, поскольку если бы они наняли юриста, а не по-нищенски пытались гуглить и выдумывать отсебятину (или просто внимательнее прочитали в интернете статью о клевете), то узнали бы, что клевета – публичное распространение порочащей информации. Заявление в ФАС назвать публичным нельзя.

У не умеющих зарабатывать дилетантов, видимо, просто нет денег на юриста. Как так вышло, что распространение рекламы в нарушение закона без подтверждения согласия владельцев почты не сделало их богаче? Они ведь так надеялись.

Либо их юрист им врёт, что он юрист. Возможно, он купил диплом и водит своих работодателей за нос, в попытках гугля всё в сети. У спамеров почему-то всё всегда вот так».

ООО «Живой сайт» в письменных объяснениях (вх. № 2941-ЭП/24 от 14.02.2024), а также на заседании комиссии сообщило следующее.

1. Материалы, подтверждающие блокировку <...> в системе ООО «Живой Сайт», с целью прекращения направления <...> информационных писем.

06 декабря 2023 года ведущим юристом ООО «Живой Сайт» <...> на имя генерального директора ООО «Живой Сайт» была составлена служебная записка следующего содержания (приложение 3):

«В связи с ознакомлением с Определением об отложении рассмотрения дела № 066/05/18-3860/2023 от 21.11.2023 от УФАС по Свердловской области была выявлена вероятность того,

что Зуеву С.Г. были направлены информационные письма на электронную почту 389890@mail.ru и на специальные адреса (389890+...@mail.ru).

Прошу разобраться в сложившейся ситуации и заблокировать возможность направления информационных писем на электронную почту 389890@mail.ru и на специальные адреса».

На основании служебной записки был издан приказ генерального директора ООО «Живой Сайт» о проведении служебной проверки № 20-од от 06 декабря 2023 года (приложение 4), в котором было поручено:

«1. Сформировать комиссию для проведения служебной проверки в следующем составе:

Председатель комиссии - генеральный директор <...>

Члены комиссии:

Ведущий юрист <...>

Заместитель генерального директора <...>

2. Комиссии провести проверку и выяснить направлялись ли <...> после 23 августа 2023 года информационные письма на специальные адреса электронной почты 389890@mail.ru.

3. В случае направления информационных писем <...> после 28 августа 2023 года на специальные адреса электронной почты 389890@mail.ru, заблокировать любую возможность направлять информационные письма <...>».

В результате проведения проверки был составлен акт от 06 декабря 2023 года (приложение 5), в котором было установлено, что:

– с 08 по 30 ноября 2023 года произошло 48 новых регистраций <...> на сайте <https://www.jivo.ru/> (далее - «Сайт»);

– при регистрации <...> использовал специальные электронные адреса 389890+...@mail.ru (с переменной буквенной частью после знака «+»), полный список адресов приведен в пункте 1 акта;

– с 08 по 30 ноября 2023 года были направлены информационные письма только на электронные почты <...>, указанные в пункте 1 акта;

– 08 ноября 2023 года произошла повторная регистрация с электронной почты 389890@mail.ru, т.к. 28 августа 2023 года аккаунт с данной электронной почтой был удален в связи с обращением <...>;

– на электронную почту 389890@mail.ru с 28 августа 2023 года не было направлено ни одно информационное письмо, т.к. 28 августа 2023 года была заблокирована любая возможность отправки информационных писем на данную почту;

– после 28 августа 2023 года электронные почты 389890+yvmon@mail.ru; 389890ihcfzw@mail.ru; 389890+qqcck@mail.ru; 389890imgdhg@mail.ru не были зарегистрированы на Сайте;

– 06 декабря 2023 года после инициирования служебной проверки была заблокирована возможность направлять информационные письма на любые адреса электронной почты 389890+...@mail.ru (с переменной буквенной частью после знака «+»).

В приложении 6 продемонстрирована блокировка возможности отправки информационных писем в адрес <...>.

2. Сведения о паролях, которые использовал <...> при каждой регистрации на Сайте.

В системе ООО «Живой Сайт» хранится следующая информация о регистрациях пользователей:

– ID (уникальный идентификатор пользователя);

– дата и время регистрации;

– email;

– пароли в хешированном виде.

ООО «Живой Сайт» хранит пароли пользователей только в хешированном виде по соображениям безопасности.

Хеширование - процесс преобразования текстового пароля в необратимый хеш. Хеш - то набор случайных символов, который генерируется на основе текстового пароля с помощью специального алгоритма хеширования.

Хеширование используется для защиты паролей в тех случаях, когда они хранятся в базе данных. Вместо хранения исходного пароля в открытом виде в базе данных хранится только его хеш-значение. При проверке пароля при входе в систему система хеширует введенный пароль и сравнивает полученное хеш-значение с тем, что было сохранено в базе данных. Если хеш-значения совпадают, пароль считается верным.

Хеширование помогает улучшить безопасность паролей, так как делает взлом пароля более сложным. Даже если злоумышленник получит доступ к базе данных паролей, он не сможет прочитать их в открытом виде и использовать для входа в систему, поскольку обратить хеш в исходный пароль невозможно.

Все пароли, которые <...> использовал при регистрации на Сайте, приведены в приложении 7. Пароли приведены в хешированном виде, так как ООО «Живой Сайт» не хранит пароли в исходном виде, что было описано выше.

3. Дополнительные пояснения.

09 февраля 2024 года представителю ООО «Живой Сайт» были представлены материалы дела № 066/05/18-3860/2023 для ознакомления. Среди материалов дела были новые письменные пояснения <...>, направленные в Свердловское УФАС России к третьему заседанию по делу.

Из пояснений <...> следует, что:

- он по-прежнему отрицает тот факт, что самостоятельно проходил регистрацию на Сайте;
- он утверждает, что до декабря 2023 года ООО «Живой Сайт» не осуществляло никакие действия для защиты прав и интересов <...>;
- ООО «Живой Сайт» не проводило расследование ситуации с отправкой писем в его адрес.

По указанным утверждениям хотелось бы пояснить следующее:

<...> утверждает, что регистрацию на Сайте многократно с использованием его адреса электронной почты прошли третьи лица.

Данное утверждение по-прежнему не основано на каких-либо доказательствах. В деле отсутствуют материалы, свидетельствующие о том, что регистрацию на Сайте проходил не <...>, а третье лицо.

<...> утверждает, что до декабря 2023 года ООО «Живой Сайт» не предпринимало никакие действия для защиты его прав и законных интересов, ООО «Живой Сайт» не проводило расследование сложившейся ситуации.

Массовые регистрации <...> на Сайте осуществлялись в два этапа:

- с 26 по 28 августа 2023 года - 5 раз;
- с 08 по 30 ноября 2023 года - 48 раз.

В отношении первых пяти учетных записей ООО «Живой Сайт» предприняло все необходимые действия 28 августа 2023 года - в день получения от <...> претензии.

В частности, были заблокированы отправки любых информационных писем на электронные почты 389890+vvmon@mail.ru, 389890@mail.ru, 389890+hcfzw@mail.ru, 389890+qgeek@mail.ru, 389890+mgdhdg@mail.ru, к которым были привязаны первые пять учетных записей. Подтверждения блокировки указанных адресов были представлены в предыдущих пояснениях ООО «Живой Сайт».

В отношении оставшихся 48 регистраций все необходимые действия, направленные на прекращение отправки информационных писем, были завершены 6 декабря 2023 года. Служебная проверка, в результате которой была прекращена отправка информационных писем, была проведена в кратчайшие сроки сразу после появления подозрений о новых регистрациях. Предположение о новых регистрациях было связано с получением 6 декабря 2023 года определения Свердловского УФАС об отложении дела.

Принятие всех необходимых мер для прекращения отправки информационных писем со стороны ООО «Живой Сайт» подтверждается следующим обстоятельством. 09 января 2024 года <...> осуществил очередную регистрацию на Сайте с использованием адреса 389890+hrfkv@mail.ru (приложение 8). Однако в связи с блокировкой отправки всех информационных писем на любые адреса электронной почты 389890+...@mail.ru (с переменной

буквенной частью после знака «+») ни одно письмо на указанную почту не было отправлено, что подтверждается приложением 9.

Таким образом, утверждения о бездействии ООО «Живой Сайт» полностью противоречат фактическим обстоятельствам дела.

Вышесказанное подтверждает, что в действиях ООО «Живой Сайт» отсутствует нарушение действующего законодательства Российской Федерации о рекламе.

Кроме того, Свердловским УФАС России в адреса ПАО «Ростелеком» и ООО «Эйч-Эль-Эль» были направлены запросы информации с целью установления сведений о лицах, которым принадлежат определенные IP-адреса, использованные при оформлении заявки на регистрацию на сайте www.jivo.ru, с указанием фактического адреса местонахождения компьютера либо иного устройства ввода-вывода информации.

ООО «Эйч-Эль-Эль» на запрос Свердловского УФАС России сообщило (вх. № 2796-ЭП/24 от 13.02.2024) следующее.

ООО «Эйч-Эль-Эль» не является провайдером или оператором связи, а оказывает своим клиентам услуги по анализу и обработке трафика в сети «Интернет» в целях обеспечения стабильности и бесперебойности работы информационных ресурсов (доменов) клиентов и защиты ресурсов (доменов) клиентов от Dos- и DDos-атак с помощью аппаратно-программного брандмауэра и прокси-сервера, принадлежащих и эксплуатирующихся ООО «Эйч-Эль-Эль» (информационные услуги по фильтрации трафика). Указанный IP-адрес 185.94.108.8 относится к узлам фильтрации Общества. При этом Общество не оказывает услуги по фильтрации трафика с предоставлением указанного IP-адреса. Соответственно, данный адрес не используется каким-либо из клиентов ООО «Эйч-Эль-Эль», то есть не задействован для фильтрации трафика в отношении какого-либо домена.

ПАО «Ростелеком» на запрос Свердловского УФАС России сообщило (вх. № 3509-ЭП/24 от 21.02.2024) следующее.

В сети ПАО «Ростелеком» с обозначенными в запросе IP-адресами 77.35.165.140, 77.35.181.54 выявлены совпадения:

IP-адрес 77.35.165.140 в указанный в запросе период был выделен физическому лицу <персональные данные обезличены>;

IP-адрес 77.35.181.54 в указанный в запросе период был выделен физическому лицу <персональные данные обезличены>.

ООО «Живой сайт» в письменных объяснениях (вх. № 6235-ЭП/24 от 27.03.2024) сообщило следующее.

Общество направляет обобщенную позицию ООО «Живой сайт», ранее изложенную в: пояснениях от 16.11.2023, исх. № 848 (далее - Пояснения № 1); пояснениях от 18.12.2023, исх. № 875 (далее - Пояснения № 2); пояснениях от 13.02.2024, исх. № 902 (далее - Пояснения № 3).

1. Фактические обстоятельства.

25.08.2023 и 26.08.2023 <...> (далее также - Заявитель) зарегистрировался на сайте <https://www.jivo.ru/> (приложения 6 - 10 к Пояснениям № 1, приложение 4 к Пояснениям № 2) с использованием следующих адресов и специальных адресов электронной почты:

- 389890@mail.ru (время регистрации: 10:46:37, 25.08.2023);
- 389890+vvmon@mail.ru (время регистрации: 07:38:29, 25.08.2023);
- 389890+hcfzw@mail.ru (время регистрации: 15:58:18, 25.08.2023);
- 389890+qpeek@mail.ru (время регистрации: 23:13:20, 25.08.2023);
- 389890+mgdhg@mail.ru (время регистрации: 01:18:44, 26.08.2023).

Порядок регистрации Заявителя был подробно изложен в приложении 2 к Пояснениям № 2. 26.08.2023, 27.08.2023, 28.03.2023 по указанным адресам были направлены (приложения 11 - 16 к Пояснениям № 1) информационные сообщения с заголовками «4 шага к увеличению продаж», «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»:

- 389890@mail.ru (время отправки первого сообщения: 12:48:14, 26.08.2023, время отправки второго сообщения: 12:49:12, 27.08.2023);

- 389890+vvmon@mail.ru (время отправки первого сообщения: 10:00:36, 26.08.2023, время отправки второго сообщения: 10:02:21, 27.08.2023);
- 389890+hcfzw@mail.ru (время отправки первого сообщения: 18:00:12, 26.08.2023, время отправки второго сообщения: 18:01:13, 27.08.2023);
- 389890+qceek@mail.ru (время отправки первого сообщения: 10:00:16, 27.08.2023, время отправки второго сообщения: 10:05:07, 28.08.2023);
- 389890+mgdhg@mail.ru (время отправки первого сообщения: 10:02:13, 27.08.2023, время отправки второго сообщения: 10:06:21, 28.08.2023).

Важно отметить, что все сообщения фактически поступали на одну почту 389890@mail.ru по причине использования Заявителем специальных адресов электронной почты. При использовании специального адреса электронной почты к исходному адресу (до символа @) добавляется символ «+» и дальнейший текст. Внутренняя система ООО «Живой Сайт» воспринимает использование таких специальных адресов как создание самостоятельных аккаунтов разными пользователями, вместе с тем, почтовые сервисы воспринимают основной и специальные адреса электронной почты в качестве единого адреса, что влечет отправку сообщений, предназначенных разным пользователям, на такой единый адрес.

28.08.2023 ООО «Живой Сайт» получило отзыв согласия предоставления персональных данных Заявителя и претензию Заявителя № 20230826_001 (приложения 18, 21 к Пояснениям № 1). В тот же день в адрес Заявителя была прекращена отправка информационных сообщений, что подтверждается лог-файлами (приложение 17 к Пояснениям № 1) и скриншотом из административной панели (приложение № 15 к Пояснениям № 2).

29.08.2023 ООО «Живой Сайт» отправило Заявителю ответ на отзыв согласия предоставления персональных данных (Приложения 19, 20 к Пояснениям № 1). В ответе ООО «Живой Сайт» сообщило о прекращении обработки персональных данных Заявителя.

04.09.2023 ООО «Живой Сайт» отправило Заявителю ответ на претензию № 20230826_001 (Приложения 22, 23 к Пояснениям № 1). В ответе ООО «Живой Сайт» сообщило о том, что отправленные Заявителю сообщения являлись справочными и были необходимы для завершения регистрации и первоначальной настройки программного обеспечения, доступ к которому предоставлялся через сайт <https://www.jivo.ru/> (далее - сайт).

05.09.2023 Заявитель обратился в УФАС Свердловской области с жалобой на действия ООО «Живой Сайт».

21.11.2023 состоялось первое заседание по делу № 066/05/18-3860/2023, в ходе которого возникло предположение о новых регистрациях Заявителя на сайте.

06.12.2023 ведущим юристом ООО «Живой Сайт» <...> на имя генерального директора ООО «Живой Сайт» была составлена служебная записка следующего содержания (приложение 3 к Пояснениям № 3):

«В связи с ознакомлением с Определением об отложении рассмотрения дела № 066/05/18-3860/2023 от 21.11.2023 от УФАС по Свердловской области была выявлена вероятность того, что <...> были направлены информационные письма на электронную почту 389890@mail.ru и на специальные адреса (389890+...@mail.ru).

Прошу разобраться в сложившейся ситуации и заблокировать возможность направления информационных писем на электронную почту 389890@mail.ru и на специальные адреса».

На основании служебной записки был издан приказ генерального директора ООО «Живой Сайт» о проведении служебной проверки № 20-од от 06.12.2023 (приложение 4 к Пояснениям № 3), в котором было поручено:

«1. Сформировать комиссию для проведения служебной проверки в следующем составе:

Председатель комиссии - Генеральный директор <...>

Члены комиссии:

Ведущий юрист <...>

Заместитель Генерального директора <...>

2. Комиссии провести проверку и выяснить направлялись ли <...> после 28 августа 2023 года информационные письма на специальные адреса электронной почты 389890@mail.ru.

3. В случае направления информационных писем <...> после 28 августа 2023 года на специальные адреса электронной почты 389890@mail.ru, заблокировать любую возможность направлять информационные письма <...>».

В результате проведения проверки был составлен акт от 06.12.2023 (приложение 5 к Пояснениям № 3), в котором было установлено, что:

– с 08.11.2023 по 30.11.2023 года произошло 48 новых регистраций <...> на сайте <https://www.jivo.ru/>;

– при регистрации <...> использовал специальные электронные адреса 389890+...@mail.ru (с переменной буквенной частью после знака «+»), полный список адресов приведен в пункте 1 акта;

– с 08.11.2023 по 30.11.2023 были направлены информационные письма только на электронные почты <...>, указанные в пункте 1 акта;

– 08.11.2023 произошла повторная регистрация с электронной почты 389890@mail.ru, т.к. 28.08.2023 аккаунт с данной электронной почтой был удален в связи с обращением <...>;

– на электронную почту 389890@mail.ru с 28.08.2023 не было направлено ни одно информационное письмо, т.к. 28.08.2023 года была заблокирована любая возможность отправки информационных писем на данную почту;

– после 28.08.2023 электронные почты 389890+vvmon@mail.ru; 389890+hcfzw@mail.ru; 389890+qqeek@mail.ru; 389890+mgdhg@mail.ru не были зарегистрированы на Сайте;

– 06.12.2023 после инициирования служебной проверки была заблокирована возможность направлять информационные письма на любые адреса электронной почты 389890+...@mail.ru (с переменной буквенной частью после знака «+»).

В приложении 6 к Пояснениям № 3 была продемонстрирована блокировка рассылок в адрес <...>.

21.12.2023 состоялось второе заседание по делу № 066/05/18-3860/2023.

09.01.2024 Заявитель осуществил очередную регистрацию на Сайте с использованием адреса 389890+hrfkv@mail.ru (приложение 8 к Пояснениям № 3). Однако в связи с блокировкой всех информационных рассылок на любые адреса электронной почты 389890+...@mail.ru (с переменной буквенной частью после знака «+») ни одно письмо на указанную почту не было отправлено, что подтверждается приложением 9 к Пояснениям № 3.

19.02.2024 состоялось третье заседание по делу № 066/05/18-3860/2023.

2. Правовая позиция.

Направленные Заявителю сообщения носили информационный характер и не являлись рекламой.

В соответствии со статьей 3 Закона о рекламе, рекламой признается 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 соответствии с п.2 ч.1 ст.2 Закона о рекламе, указанный закон не распространяется на справочно-информационные материалы.

Заявитель зарегистрировался на сайте <https://www.jivo.ru/> и заключил лицензионный договор на право использования демонстрационной версии программы для ЭВМ «JIVO» (далее - Лицензионный договор). Условия Лицензионного договора доступны по ссылке: https://www.jivo.ru/files/contract_offer_sign_free.pdf.

В соответствии с пунктом 1.1 Лицензионного договора программа для ЭВМ «JIVO» (далее - ПО) является приложением для компьютера или мобильного телефона и предназначена для общения в реальном времени пользователей Jivo со своими клиентами через сайты, социальные сети, электронную почту и мобильные телефоны.

В соответствии с пунктом 3.3 Лицензионного договора лицензиату предоставляется техническая поддержка в отношении использования ПО в течение всего срока действия лицензии.

В соответствии с пунктом 12.3 Лицензионного договора лицензиат, принимая условия Лицензионного договора, дает согласие на получение дополнительной информации и

информационных рассылок по указанным при регистрации на сайте и в ПО адресам электронной почты и телефонам.

На разные адреса и специальные адреса электронной почты Заявителя были направлены следующие письма:

Тема письма	Когда направляется	Содержание
«4 шага к увеличению продаж Отправка»	На 2 календарный день после завершения регистрации	Рекомендации по настройке программы JIVO
«Как настроить активные приглашения и кнопки в чате Отправка»	На 3 календарный день после завершения регистрации	Информирование о функциональных возможностях программы JIVO
«Пусть клиенту пишут вам откуда им удобно Отправка»	На 5 календарный день после завершения регистрации	Информирование о функциональных возможностях программы JIVO
«Быть на связи с клиентами 24/7 - возможно. Чат-боты SaluteBot в Jivo Отправка»	На 6 календарный день после завершения регистрации	Информирование о функциональных возможностях программы JIVO
«Как повысить эффективность работы оператора Отправка»	На 8 календарный день после завершения регистрации	Информирование о функциональных возможностях программы JIVO
«Держите руку на пульсе! Отправка»	На 9 календарный день после завершения регистрации	Информирование о функциональных возможностях программы JIVO
«Jivo - не только чат Отправка»	На 12 день после завершения регистрации	Информирование о дополнительных функциональных возможностях программы JIVO

Как можно заметить, направленные Заявителю сообщения содержали справочную информацию о первоначальной настройке ПО, которую рекомендуется осуществить каждому пользователю, а также о функциональных возможностях ПО. Указанные сообщения не носили рекламного характера, не содержали призывов по приобретению каких-либо товаров и услуг у ООО «Живой Сайт» или третьих лиц. Напротив, такие сообщения выступали элементом технической поддержки Заявителя со стороны ООО «Живой Сайт». Из дефиниции, приведенной в пункте 1.1 Лицензионного договора, следует, что ПО используется для оптимизации работы с клиентами, т.е. преимущественно в предпринимательских целях.

Следовательно, направление сообщений-инструкций по настройке ПО для наиболее эффективной коммуникации с клиентами отвечает цели использования ПО пользователями ООО «Живой Сайт».

В пункте 7 Приказа ФАС России от 14.11.2023 № 821/23 «Об утверждении руководства по соблюдению обязательных требований «Понятие рекламы» даны разъяснения по разграничению рекламы и информационных сообщений операторов связи. Считаем, что разъяснения, указанные в данном пункте, подлежат применению при рассмотрении дела, ввиду схожести деятельности оператора связи при направлении SMS-сообщений с информацией для клиентов.

Согласно указанным разъяснениям, информация о порядке исполнения или изменении условий исполнения обязательств по представлению «базовых» услуг рамках условий и предмета заключенного договора не признается рекламой.

ООО «Живой Сайт» аналогично не направляет пользователям сайта рекламу. В макетах, представленных в Свердловское УФАС России, отсутствует информация о предложении дополнительных услуг, формирование интереса у получателя к каким-либо дополнительным товарам или услугам.

Также обращаем внимание, что ООО «Живой Сайт» ни в одном письме не предлагало приобрести платную версию ПО. ООО «Живой Сайт» направляло информационные письма о тех функциях и возможностях, которые доступны в демонстрационной версии ПО. Информационные письма, направленные ООО «Живой Сайт», содержат только разъяснения о «базовых» функциях, доступных клиенту в демонстрационной версии ПО.

На основании изложенного считаем, что информация, которая была направлена Заявителю, не является рекламой и на нее не распространяются требования законодательства о рекламе.

Действия Заявителя являются злоупотреблением правом.

Действия Заявителя по инициации возбуждения настоящего дела являются явно выраженным злоупотреблением правом, что подтверждается следующими обстоятельствами.

Заявитель является автором пособия «Как громить спамеров», доступном, в частности, по ссылке: <https://www.litres.ru/book/sergey-zuev-32561995/kak-gromit-spamero-socialnoe-investirovanie-s-vysoko-69188344/otzivi/> (приложение 24 к Пояснениям № 1). В указанном пособии Заявитель подробно излагает шаги, которые позволят читателям зарабатывать на взыскании компенсаций с организаций, рассылающих сообщения пользователям.

Также имеются основания полагать, что Заявителю принадлежит сообщество «Как громить спамеров» (https://vk.com/antispam_rus), поскольку в нем содержатся многочисленные отсылки к пособию «Как громить спамеров», а также к инструкциям, шаблонам претензий и жалоб, используемым самим Заявителем и доступным на сайте antispam.rus (приложения 25 - 27 к Пояснениям № 1). Обращает на себя внимание и факт использования символики сообщества в верхнем колонтитуле претензии Заявителя № 20230826_001. В указанном сообществе регулярно описывается опыт взыскания денежных средств с организаций, осуществляющих рассылки, в досудебном и судебном порядке.

Кроме того, сам способ регистрации Заявителя на сайте <https://www.jivo.ru/> демонстрирует, что такая регистрация была направлена не на фактическое использование ПО, а на получение большего количества сообщений, которые послужили бы основанием для дальнейших административных и судебных разбирательств. Как уже было отмечено выше, Заявителем использовались так называемые специальные адреса электронной почты (добавление к исходному адресу символа «+» и дальнейшего текста), фактически не являющиеся самостоятельными адресами и воспринимаемые почтовой системой в качестве единого адреса 389890@mail.ru.

Все регистрации были проведены в разное время. Время между регистрациями как в августе, так и в ноябре 2023 года в среднем превышает 1 час. На основании чего полагаем, что процедуру регистрации на сайте каждый раз проходил человек, а не бот в автоматическом режиме, как утверждает Заявитель в одном из пояснений.

Заявитель в тексте претензии № 20230826_001 явным образом шантажировал ООО «Живой Сайт», требуя выплатить 50000 рублей компенсации под угрозой инициирования передачи дела в ФАС и общественной огласки, что повлекло бы репутационные риски ООО «Живой Сайт».

Полагаем, что само разбирательство в УФАС было инициировано Заявителем исключительно по причине неполучения запрошенной суммы денежных средств.

Необходимо принять во внимание и следующие обстоятельства:

- количество случаев досудебного урегулирования спора по претензиям Заявителя, о которых он пишет в социальной сети Вконтакте в группе «Как громить спамеров»;
- количество писем от разных онлайн-сервисов, которые направляются после регистрации и видны на скриншотах, приложенных к жалобе Заявителя;
- отсутствие каких-либо иных писем от физических и юридических лиц на скриншотах электронной почты Заявителя;
- отсутствие информации о факте использования хотя бы одного из сервисов, на которые поступают жалобы в Свердловское УФАС России;
- отсутствие доказательств, что Заявитель предпринял какие-либо действия, направленные на защиту своих прав и законных интересов, нарушаемых третьими лицами, в частности, Заявитель умышленно не воспользовался правом технической отписки от рассылки, а предпочел написать претензию в адрес ООО «Живой Сайт», жалобу в Свердловское УФАС России, представил дополнительные пояснения и приложил материалы к ним, что заняло у него гораздо больше времени.

Согласно части 3 статьи 17 Конституции Российской Федерации осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц.

В соответствии с пунктом 1 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом).

Указанная норма в соответствии со сложившейся судебной практикой применяется и к рассмотрению дел в антимонопольном органе. Так, Арбитражный суд Смоленской области в рамках рассмотрения дела № А62-443/2023 отменил постановление УФАС о привлечении к ответственности по статье 14.3 КоАП РФ. Одной из важнейших причин для отмены являлось недобросовестное поведение заявителя, выразившееся в массовом инициировании производств в УФАС исключительно с целью дальнейшего взыскания компенсаций с большого количества организаций.

Для признания факта злоупотреблением права не требуется какое-либо решение государственного органа или суда. Факт установления злоупотребления может быть установлен в каждом конкретном случае.

Таким образом, очевидное злоупотребление Заявителем своим правом должно учитываться при рассмотрении дела и являться одним из оснований для его прекращения.

ООО «Живой Сайт» оперативно предприняло все действия, направленные на прекращение отправки информационных сообщений в адрес Заявителя.

Несмотря на то, что отправленные Заявителю сообщения не носили рекламного характера, со стороны ООО «Живой Сайт» были предприняты все действия в целях соблюдения прав и интересов Заявителя.

Как было отмечено, массовые регистрации Заявителя на сайте осуществлялись в два этапа:
с 25.08.2023 по 26.08.2023 - 5 раз;
с 08.11.2023 по 30.11.2023 - 48 раз.

В отношении первых пяти регистраций отметим следующее. После получения от Заявителя 28.08.2023 отзыва согласия предоставления персональных данных и претензии № 20230826_001 ООО «Живой Сайт» в этот же день прекратило рассылку любых сообщений в адрес Заявителя и оперативно предоставило письменный ответ как на отзыв согласия (отправлен 29.08.2023), так и на претензию (отправлен 04.09.2023).

В отношении ноябрьских 48 регистраций все необходимые действия, направленные на прекращение рассылки информационных писем, были завершены 06.12.2023. Служебная проверка, в результате которой была прекращена рассылка, была проведена в кратчайшие сроки

сразу после появления подозрений о новых регистрациях. Предположение о новых регистрациях было связано с получением 06.12.2023 определения Свердловского УФАС об отложении дела.

Принятие всех необходимых мер для прекращения информационных рассылок со стороны ООО «Живой Сайт» подтверждается следующим обстоятельством. 09.01.2024 Заявитель осуществил очередную регистрацию на сайте с использованием адреса 389890+hrfkv@mail.ru (приложение 8 к Пояснениям № 3). Однако в связи с блокировкой всех информационных рассылок на любые адреса электронной почты 389890+...@mail.ru (с переменной буквенной частью после знака «+») ни одно письмо на указанную почту не было отправлено, что подтверждается приложением 9 к Пояснениям № 3.

Таким образом, ООО «Живой Сайт» вело себя добросовестно, все действия, необходимые для соблюдения прав и интересов Заявителя, были совершены в кратчайшие сроки, что говорит об отсутствии умысла ООО «Живой Сайт» на причинение какого-либо вреда Заявителю. Указанные обстоятельства должны быть приняты во внимание при рассмотрении дела.

Кроме того, ООО «Живой сайт» сообщило следующее.

Поскольку одним из ключевых вопросов рассматриваемого дела является факт нарушения прав <...> отправкой писем на адреса электронной почты, ООО «Живой Сайт» просит запросить у ООО «ВК» (ОГРН 1027739850962, Россия, 125167, г. Москва, Ленинградский проспект д. 39, стр. 79), владельца почтового сервиса mail.ru, следующую информацию:

- когда была осуществлена регистрация почтового ящика 389890@mail.ru;
- как происходила идентификация личности, на которую произошла регистрация почтового ящика 389890@mail.ru;
- привязан ли номер телефона к почтовому ящику 389890@mail.ru, если да, то какой;
- происходила ли смена собственника почтового ящика 389890@mail.ru, если да, то когда;
- как подтвердить, что конкретная личность является собственником почтового ящика 389890@mail.ru;
- с каких IP-адресов осуществлялся вход в почтовый ящик 389890@mail.ru.

Также просим запросить у ООО «ВК» информацию о наличии следующих зарегистрированных адресов электронной почты:

389890+vvmon@mail.ru
389890+hcfzw@mail.ru
389890+qgeek@mail.ru
389890+mgdhg@mail.ru
389890+akfpc@mail.ru
389890+amdch@mail.ru
389890+baiww@mail.ru
389890+cchad@mail.ru
389890+cjffe@mail.ru
389890+ctilc@mail.ru
389890+dbehf@mail.ru
389890+degom@mail.ru
389890+dewel@mail.ru
389890+egufc@mail.ru
389890+ghadx@mail.ru
389890+giemc@mail.ru
389890+hrynu@mail.ru
389890+hziws@mail.ru
389890+ipzbx@mail.ru
389890+itcfz@mail.ru
389890+jgyzx@mail.ru
389890+jlfbk@mail.ru
389890+jqcla@mail.ru
389890+jstaa@mail.ru

389890+ksuhp@mail.ru
389890+kygaz@mail.ru
389890+locvn@mail.ru
389890+ndhwo@mail.ru
389890+nzikq@mail.ru
389890+nzkda@mail.ru
389890+nzwwd@mail.ru
389890+otgbm@mail.ru
389890+ovogd@mail.ru
389890+ovzvz@mail.ru
389890+qoxsy@mail.ru
389890+qpiqi@mail.ru
389890+rirfp@mail.ru
389890+sfepg@mail.ru
389890+sqbxs@mail.ru
389890+uhuvi@mail.ru
389890+umdfd@mail.ru
389890+utrdm@mail.ru
389890+uvejg@mail.ru
389890+vbilb@mail.ru
389890+vxiau@mail.ru
389890+xdjvp@mail.ru
389890+xltnf@mail.ru
389890+xplre@mail.ru
389890+yctdt@mail.ru
389890+zdurw@mail.ru
389890+zhocz@mail.ru

Если информация о наличии вышеуказанных адресов имеется, просим также запросить в отношении таких адресов сведения, аналогичные сведениям в отношении адреса 389890@mail.ru.

<...> в письменных пояснениях (вх. № 8498-ЭП/24 от 22.04.2024) сообщил следующее (далее – орфография и пунктуация сохранены).

«Помощники флудеров придумывают одинаковые отговорки. Мой ответ для ООО «Живой сайт» будет такой же, как другим спамерам в прошлых случаях флуда: вы обнаглели и включили рассылку рекламы без подтверждения адреса и будете наказаны справедливо.

Я никакие адреса с «+» не регистрировал и вы бездоказательно меня в этом лживо обвиняете. Докажите – потом такое утверждайте. Чтоб вас якобы «подставить» на рассылке рекламы без подтверждения почты, мне не нужно было бы принимать на свой ящик сотни писем. Хватит по-детски отмазываться: повзрослейте и примите заслуженную кару. Вы виноваты. Урок на будущее. Хоть заизвивайтесь теперь.

То же самое, что я отвечал в прошлые разы подобным нарушителям закона – те же ответы можно скопировать и для ООО «Живой сайт». Ожилились. Зашевелились. Раньше чем думали, когда настроили систему на рассылку рекламы без согласий и подтверждений, <...>? Скольким людям загадили ящики тоннами своего спама? Поделом вам <...>. И да: это была реклама, лицемерные <...>».

ООО «Живой сайт» в письменных объяснениях (вх. № 10075-ЭП/24 от 14.05.2024), а также на заседании комиссии сообщило следующее.

1. Информационный характер сообщений.

В правоприменительной практике устоялся подход, согласно которому сообщения, рассказывающие о необходимых для использования сервисов шагах, сообщения с описанием приобретенных сервисов, товаров и услуг не признаются рекламой.

В судебной практике не признавались рекламными сообщения:

– о дополнительном функционале сервиса, которые были отправлены по электронной почте зарегистрировавшимся на сервисе клиентам (Постановление Арбитражного суда Центрального округа от 20.09.2023 № Ф10-3786/2023 по делу № А62-7498/2022);

– о контенте, содержащемся в сервисе и уже приобретенном клиентом по подписке (Постановление Арбитражного суда Московского округа от 15.02.2022 № Ф05-35541/2021 по делу № А40-50244/21-139-361);

– об оказываемой услуге в рамках тарифа (Постановление Арбитражного суда Московского округа от 18.02.2019 № Ф05-194/2019 по делу № А40-43121/2018, постановление Арбитражного суда Московского округа от 14.11.2018 № Ф05-16544/2018 по делу № А40-13603/2018).

В практике УФАС не признавались рекламными сообщения:

– с описанием функционала тестовой версии программного обеспечения, приобретенной клиентом (Определение Ярославского УФАС России от 16.08.2021 № 076/05/18-480/2021, № 076/05/18-409/2021 О прекращении производства);

– с описанием шагов, необходимых для окончательного получения услуги (Определение Алтайского краевого УФАС России от 27.07.2021 по делу № 022/05/28-480/2021 О прекращении производства, определение Кемеровского УФАС России от 13.10.2022 по делу № 042/05/18-246/2022 О прекращении производства);

– с информацией об обеспечении приобретенных услуг бесплатными сервисами (Определение Кемеровского УФАС России от 29.08.2023 по делу № 042/05/18-823/2023 О прекращении производства);

– с рекомендациями по обновлению сервиса для его полноценного использования (Постановление УФАС по Новосибирской области от 06.10.2023 № 054/04/14.3-1908/2023 о назначении административного наказания).

При регистрации на сайте <https://jivo.ru/> (далее - Сайт) любой пользователь на 14 дней безвозмездно получает доступ к полной версии программного обеспечения Jivo (далее - ПО). Зарегистрировавшись на Сайте, <...> получил указанный доступ к полной версии ПО. Порядок предоставления доступа к полной версии ПО описан в лицензионном договоре, доступном по ссылке https://www.jivo.ru/files/contract_offer_sign_free.pdf (далее - Лицензионный договор).

В соответствии с пунктом 1.1 Лицензионного договора ПО является приложением для компьютера или мобильного телефона и предназначено для общения в реальном времени пользователей Jivo со своими клиентами через сайты, социальные сети, электронную почту и мобильные телефоны.

В соответствии с пунктом 3.3 Лицензионного договора лицензиату предоставляется техническая поддержка в отношении использования ПО в течение всего срока действия лицензии.

В соответствии с пунктом 12.3 Лицензионного договора лицензиат, принимая условия Лицензионного договора, дает согласие на получение дополнительной информации и информационных рассылок по указанным при регистрации на Сайте и в ПО адресам электронной почты и телефонам.

<...> в своем заявлении указал, что ему по электронной почте были направлены письма «4 шага к увеличению продаж», «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате».

Оба этих сообщения являлись информационными по следующим причинам.

Сообщение «4 шага к увеличению продаж»:

– сообщение отправлено в рамках 14-дневного периода доступа к полной версии ПО (направляется на 2 день после регистрации);

– в сообщении указаны шаги, без которых невозможно использовать ПО, а именно установка кода на сайт;

– в сообщении указаны шаги для оптимизации работы ПО в интересах пользователя, а именно добавление фото оператора, настройка захватчика лидов, изменение цвета чата, что является справочно-информационным сообщением, описывающим функционал ПО;

– в сообщении отсутствуют призывы по приобретению каких-либо товаров и услуг у ООО «Живой Сайт» или третьих лиц.

Сообщение «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»:

– сообщение отправлено в рамках 14-дневного периода доступа к полной версии ПО (направляется на 3 день после регистрации);

– в сообщении описывается, для чего нужны активные приглашения и кнопки в чате, их характеристики, что соответствует обязанности лицензиара предоставить пользователю полную информацию об используемом ПО, а также направлено на наиболее эффективное использование пользователем ПО;

– в сообщении отсутствуют призывы по приобретению каких-либо товаров и услуг у ООО «Живой Сайт» или третьих лиц.

Письма, которые были направлены <...> на дополнительные специальные адреса, указанные им в ходе ноябрьских регистраций на Сайте, отвечали тем же характеристикам:

– отправлялись в рамках 14-дневного периода доступа к полной версии ПО;

– информировали о функционале ПО и содержали рекомендации по его наиболее эффективному использованию;

– не содержали призывы по приобретению каких-либо товаров и услуг у ООО «Живой Сайт» или третьих лиц.

Таким образом, направленные <...> сообщения содержали справочную информацию о первоначальной настройке ПО, которую рекомендуется осуществить каждому пользователю, а также о функциональных возможностях ПО. Указанные сообщения не носили рекламного характера, не содержали призывов по приобретению каких-либо товаров и услуг у ООО «Живой Сайт» или третьих лиц. Напротив, такие сообщения выступали элементом технической поддержки Заявителя со стороны ООО «Живой Сайт». Из дефиниции, приведенной в пункте 1.1 Лицензионного договора, следует, что ПО используется для оптимизации работы с клиентами, т.е. преимущественно в предпринимательских целях. Следовательно, направление сообщений-инструкций по настройке ПО для наиболее эффективной коммуникации с клиентами отвечает цели использования ПО пользователями ООО «Живой Сайт».

На основании изложенного считаем, что информация, которая была направлена <...>, не является рекламой и на нее не распространяются требования законодательства о рекламе.

2. Злоупотребление <...> своим правом.

Правоприменительная практика свидетельствует о том, что злоупотребление правом со стороны заявителей по делам о нарушении законодательства о рекламе является основанием для прекращения производства по таким делам.

Так Арбитражный суд Смоленской области в рамках рассмотрения дела № А62-443/2023 отменил постановление Смоленского УФАС России о привлечении к ответственности по ст.14.3 КоАП РФ. Одной из важнейших причин для отмены являлось недобросовестное поведение заявителя, выразившееся в массовом инициировании производств в Смоленском УФАС России исключительно с целью дальнейшего взыскания компенсаций с большого количества организаций.

В деле № А62-7498/2022 суды также отменили постановление Смоленского УФАС России о привлечении к ответственности за незаконную рекламную рассылку в связи с злоупотреблением заявителем своим правом, которое подтверждалось:

– количеством обращений заявителя в Смоленское УФАС России и в суды;

– нежеланием заявителя пользоваться механизмом отписки от рассылок;

– финансовой направленностью действий заявителя.

С учетом вышеуказанной практики, а также:

– количества случаев досудебного урегулирования спора по претензиям Заявителя, о которых он пишет в социальной сети «ВКонтакте» в группе «Как громить спамеров»;

– количества жалоб Заявителя в Свердловское УФАС России;

– количества писем от разных онлайн-сервисов, которые направляются после регистрации и видны на скриншотах, приложенных к жалобе Заявителя;

– отсутствия каких-либо иных писем от физических и юридических лиц на скриншотах электронной почты Заявителя;

– отсутствия информации о факте использования хотя бы одного из сервисов, на которые поступают жалобы в Свердловское УФАС России;

– отсутствия доказательств, что Заявитель предпринял какие-либо действия, направленные на защиту своих прав и законных интересов, нарушаемых третьими лицами, в частности, Заявитель умышленно не воспользовался правом технической отписки от рассылки, а предпочел написать претензию в адрес ООО «Живой Сайт», жалобу в Свердловское УФАС России, представил дополнительные пояснения и приложил материалы к ним, что заняло у него гораздо больше времени,

очевидно злоупотребление Заявителем своим правом, которое должно учитываться при рассмотрении дела и являться одним из оснований для его прекращения.

Также обращаем внимание, что ООО «Живой Сайт» полностью удовлетворило все требования, которые <...> выдвинул в своем отзыве согласия предоставления персональных данных от 26.08.2023: прекратило обработку персональных данных <...>, прекратило все рассылки в его адрес. Однако дальнейшее поведение Заявителя демонстрирует, что его претензия № 2020826_001 от 26.08.2023 в адрес ООО «Живой Сайт» преследовала исключительно цель получения 50 000 рублей в обмен на неподачу жалобы в УФАС. Поскольку ООО «Живой Сайт» не удовлетворило материальные требования, то <...> обратился в Свердловское УФАС России. Отсутствие <...> на заседаниях в УФАС также подтверждает, что им движет не желание защитить свои права и законные интересы, а исключительно стремление получить финансовую выгоду и причинить вред ООО «Живой Сайт», отказавшемуся выплачивать <...> денежные средства в досудебном порядке.

3. Оперативное принятие всех действий, направленных на прекращение отправки информационных сообщений в адрес Заявителя.

Несмотря на то, что отправленные <...> сообщения не носили рекламного характера, со стороны ООО «Живой Сайт» были предприняты все действия в целях соблюдения прав и интересов Заявителя.

Массовые регистрации Заявителя на сайте с использованием специальных адресов электронной почты осуществлялись в два этапа:

- с 25.08.2023 по 26.08.2023 5 раз;
- с 08.11.2023 по 30.11.2023 48 раз.

В отношении первых пяти регистраций отметим следующее. После получения от <...> 28.08.2023 отзыва согласия предоставления персональных данных и претензии № 20230826_001 ООО «Живой Сайт» в этот же день прекратило рассылку любых сообщений в адрес <...> и оперативно предоставило письменный ответ как на отзыв согласия (отправлен 29.08.2023), так и на претензию (отправлен 04.09.2023).

В отношении ноябрьских 48 регистраций все необходимые действия, направленные на прекращение рассылки информационных писем, были завершены 06.12.2023. Служебная проверка, в результате которой была прекращена рассылка, была проведена в кратчайшие сроки сразу после появления подозрений о новых регистрациях. Предположение о новых регистрациях было связано с получением 06.12.2023 определения Свердловского УФАС России об отложении дела.

Принятие всех необходимых мер для прекращения информационных рассылок со стороны ООО «Живой Сайт» подтверждается следующим обстоятельством. 09.01.2024 <...> осуществил очередную регистрацию на сайте с использованием адреса 389890+hrfkv@mail.ru. Однако в связи с блокировкой всех информационных рассылок на любые адреса электронной почты вида 389890+...@mail.ru (с переменной буквенной частью после знака «+») ни одно письмо на указанную почту не было отправлено.

Таким образом, ООО «Живой Сайт» вело себя добросовестно, все действия, необходимые для соблюдения прав и интересов <...>, были совершены в кратчайшие сроки, что говорит об

отсутствии умысла ООО «Живой Сайт» на причинение какого-либо вреда <...>. Указанные обстоятельства должны быть приняты во внимание при рассмотрении дела.

На основании изложенного и руководствуясь статьями 2, 3 ФЗ «О рекламе», статьей 10 Гражданского кодекса Российской Федерации, пунктом 40(а) Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, ООО «Живой Сайт» требует прекратить дело № 066/05/18-3860/2023 в связи с отсутствием факта нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Рассмотрев представленные материалы, заслушав доводы и возражения лиц, участвующих в деле, Комиссия Свердловского УФАС России приходит к следующим выводам.

Под информацией в ст.2 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (далее - Закон об информации) понимаются сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления (п.1), а под распространением информации - действия, направленные на получение информации неопределенным кругом лиц или передачу информации неопределенному кругу лиц (п. 9).

Законодательством Российской Федерации, согласно ч.4 ст.5 Закона об информации, могут быть установлены виды информации в зависимости от ее содержания или обладателя.

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 (п. 1 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 (п.2 ст.3 Закона о рекламе).

Товар – продукт деятельности (в том числе работа, услуга), предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот (п.3 ст.3 Закона о рекламе).

На электронную почту 389890@mail.ru с электронной почты jivo@mail.jivo.ru были распространены следующие сообщения:

- 1) 26.08.2023 в 20:00 сообщение под заголовком «4 шага к увеличению продаж»;
- 2) 27.08.2023 в 12:00 сообщение под заголовком «4 шага к увеличению продаж»;
- 3) 27.08.2023 в 12:02 сообщение под заголовком «4 шага к увеличению продаж»;
- 4) 27.08.2023 в 12:00 сообщение под заголовком «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»;
- 5) 27.08.2023 в 14:49 сообщение под заголовком «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»;
- 6) 27.08.2023 в 20:01 сообщение под заголовком «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»;
- 7) 28.08.2023 в 12:05 сообщение под заголовком «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»;
- 8) 28.08.2023 в 12:06 сообщение под заголовком «Как настроить активные приглашения и кнопки в чате».

Сообщение под заголовком «4 шага к увеличению продаж» имеет следующее содержание:

«Несколько настроек для увеличения продаж

Jivo работает «из коробки», и вы можете сразу использовать все возможности бизнес-мессенджера. Но давайте уделим пару минут настройкам, чтобы получить ещё больше лидов и увеличить продажи.

Настроить чат

Четыре важных шага:

1. Установите код

Чат на сайте поможет превратить посетителей сайта в покупателей. Поэтому, если вы ещё не установили код чата на ваш сайт, то сейчас лучшее время это сделать.

Установить →

2. Добавьте фото оператора

Клиенты на 20% чаще начинают диалог в чате, если у продавца установлена фотография. Поэтому, чтобы не терять покупателей, загрузите фото и укажите имя оператора.

Добавить →

3. Настройте захватчик лидов

Правильно настроенное всплывающее сообщение увеличивают количество запросов в чате на 30%. Предугадайте интерес посетителей и вовлеките их в диалог.

Настроить →

4. Измените цвет чата

Сделайте так, чтобы окно чата удачно вписалось в оформление вашего сайта.

Изменить →

Настроить чат →».

Сообщение под заголовком **«Как настроить активные приглашения и кнопки в чате»** имеет следующее содержание:

«Как вовлечь клиента в диалог

Можно ждать, когда клиент напишет сам, а можно проявить заботу первыми. В этом письме расскажем о специальных инструментах Jivo, которые помогают начинать все диалоги продуктивно.

Активные приглашения

Это возможность предложить клиенту помощь в нужное время на нужной странице. Всплывающее окно появляется именно тогда, когда у клиента возникает вопрос. Насколько предложение будет уместным, зависит от настроек, которые вы зададите. При грамотном подходе количество обращений в чат может увеличиться в 4 раза!

Активные чаты повышают конверсию

Активные приглашения в среднем увеличивают количество чатов в 2 раза. Некоторые пользователи отмечали, что с активными приглашениями конверсия из обращения в продажу выросла в 3-4 раза.

Как выбрать лучшее время для активации всплывающего чата

В базовых настройках приглашение всплывает через 20 секунд после открытия страницы, однако за это время посетитель может не успеть ознакомиться с информацией.

Используйте данные из Яндекс Метрики и Google Analytics: уточните время нахождения пользователей на вашем сайте, затем задайте оптимальные настройки для активного приглашения в Jivo.

Успешные сценарии для активных приглашений

Всплывающие окна можно настроить под разные поведенческие факторы - UTM-метки, количество просмотренных страниц, категории товаров и т.п. Вот несколько сценариев, когда активные приглашения особенно нужны:

- предложите персональную скидку клиенту, пришедшему из рекламной кампании
- предложите помощь клиенту, который попал на страницу ошибки 404
- развейте сомнения посетителя, который долго находится в корзине, не оформляя заказ
- дайте подсказку пользователю, который слишком долго находится на странице авторизации.

Настроить →

Кнопки в чате

Клиент вступает в диалог быстрее, когда может нажать кнопку с готовым текстом. Задайте наиболее актуальные для каждого сценария фразы, чтобы сэкономить время посетителей и увеличить количество обращений.

- 50% чатов начинаются кнопками в чате.
- Количество диалогов при использовании кнопок вырастает примерно на 20%.
- Если заранее подготовить ответы на вопросы с кнопок в чате, то время ответа оператора может сократиться на 10-15 секунд.

Настроить →».

Рекламой признается информация, позволяющая четко обозначить, индивидуализировать конкретный объект рекламирования, выделить его среди однородных товаров и сформировать к нему интерес в целях продвижения на рынке.

По мнению ФАС России к рекламной информации, направленной на формирование и поддержание интереса к определенному лицу и его продвижение на рынке относится указание следующей информации о лице:

- наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя или название торгового предприятия данного лица (независимо от указания вида деятельности), выполненное с использованием товарных знаков, логотипов или иных индивидуализирующих данное лицо обозначений, цветов,
- контактная информация о лице (почтовый адрес, телефон, адрес сайта, электронной почты и т.п.),
- характеристика, описание лица, его деятельности,
- информация о производимых или реализуемых товарах.

Таким образом, характер информации и ее отнесение к рекламе либо не рекламе связан исключительно с ее **целевой направленностью** на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

В соответствии с ч.1 ст.18 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 рекламодатель не докажет, что такое согласие было получено.

Для возможности применения требований ч.1 ст.18 Закона о рекламе к спорной информации, недостаточно одного лишь факта ее направления без согласия адресата, необходимо, чтобы рассматриваемая информация являлась именно рекламой.

Вместе с тем, согласно п.3 ч.2 ст.2 Закона о рекламе, данный закон не распространяется на справочно-информационные и аналитические материалы (обзоры внутреннего и внешнего рынков, результаты научных исследований и испытаний), не имеющие в качестве основной цели продвижение товара на рынке и не являющиеся социальной рекламой.

Справочно-информационные сведения о различных настройках платформы «Jivo», ее специальных инструментах и кнопках, способах работы в платформе, **не могут расцениваться как реклама, поскольку указанная информация не отвечает признакам рекламы, в частности цели распространения рекламной информации.**

Информация о различных настройках платформы «Jivo», ее специальных инструментах и кнопках, способах работы в платформе, распространенная в обучающих целях **и не направленная на формирование интереса к какому-либо товару, также не относится к рекламе**, поскольку проведение обучения по работе с платформой «Jivo» не связано с приобретением какого-либо товара, направлено на обеспечение использования по максимуму возможностей платформы.

Таким образом, исходя из содержания указанной в обращении информации, а также совокупности обстоятельств ее доведения, такая информация **не является рекламой**, поскольку сведения о различных настройках платформы «Jivo», ее специальных инструментах и кнопках, способах работы в платформе **предназначены для клиентов платформы «Jivo» (ООО «Живой сайт») и преследуют справочно-информационные цели.**

При этом направление информации является прямым следствием регистрации, а факт направления указанной информации лицу, не являющемуся клиентом ООО «Живой сайт» (не прошедшему регистрацию), не свидетельствует о том, что данное лицо может воспользоваться

услугами указанной организации и платформы, соответственно, **данная информация не отвечает признакам рекламы, в частности цели распространения рекламной информации.**

Аналогичной позиции придерживается ФАС России в письме (исх. № КТ/5413/24 от 25.01.2024, вх. № 1504-ЭП/24 от 25.01.2024) в рамках дела № 066/05/18-3778/2023.

Кроме того, в соответствии с п.9 ст.2 Закона об информации, **распространение информации** - действия, направленные на получение информации неопределенным кругом лиц или передачу информации неопределенному кругу лиц.

Согласно п.8 ст.2 Закона об информации, **предоставление информации** - действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному 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.

В данном случае имело место быть не распространение, а предоставление информации зарегистрировавшемуся на сайте <https://.jivo.ru/> лицу.

Следовательно, рассматриваемая информация о платформе «Jivo» не может считаться распространенной среди неопределенного круга лиц по смыслу рекламного законодательства, поскольку была предоставлена заранее определенному лицу по его предварительной просьбе (регистрации на сайте www.jivo.ru и, тем самым, заключении лицензионного договора на право использования демонстрационной версии программы для ЭВМ «JIVO»).

Таким образом, информация, направленная на электронную почту 389890@mail.ru с электронной почты jivo@mail.jivo.ru, не является рекламой, и на такую информацию положения Закона о рекламе не распространяются.

В соответствии с п.п. «а» п.40 Правил № 1922, рассмотрение дела подлежит прекращению антимонопольным органом в случае неподтверждения в ходе рассмотрения дела наличия фактов нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 33 - 36 Закона о рекламе, в соответствии с п.п. 40, 41 Правил № 1922, Комиссия

ОПРЕДЕЛИЛА:

Производство по делу на основании п.п. «а» п.40 Правил № 1922 прекратить в связи с неподтверждением в ходе рассмотрения дела наличия фактов нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

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

Председатель комиссии <...>

Члены комиссии <...>

<...>