

**АО «Банк Русский Стандарт»**

105187, г. Москва, ул. Ткацкая, д. 36

**Заявитель: <...>**

## **РЕШЕНИЕ**

по делу № 002/05/18-42/2023

02.02.2023 года

г. Уфа, ул. Пушкина, 95

Решение в полном объеме изготовлено «13» февраля 2023 года

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

Председатель Комиссии:

<...>;

Члены Комиссии:

<...>;

<...>;

рассмотрев дело № 002/05/18-42/2023, возбужденное по обращению <...> в отношении АО «Банк Русский Стандарт» (ОГРН: 1027739210630, ИНН: 7707056547), по факту распространения рекламы с признаками нарушения части 1, 2 статьи 18 Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе» (далее - ФЗ «О рекламе», Закон о рекламе),

в отсутствие лиц, участвующих в деле, надлежащим образом извещенных о дате и времени рассмотрения дела,

## **УСТАНОВИЛА:**

28.11.2022 года в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан (далее - УФАС по РБ, антимонопольная служба) посредством электронной почты, через ФАС России (ВХ044737) поступило обращение гражданина (вх. № 17923-ЭП/22 срок рассмотрения продлен), указывающее на признаки нарушения ФЗ «О рекламе».

В обращении Заявитель сообщил о неправомерном поступлении 28.11.2022

года в 11:49 на телефонный номер <...> звонка от абонента +7(913) 670-12-33. К заявлению приложена аудиозапись телефонного звонка (007913670-12-33(0079136701233)\_20221128114954, продолжительность – 00:22) следующего содержания:

*- Добрый день. Это АО Банк русский стандарт. Мы обновили предложение для вас. Теперь одобряем на лучших условиях онлайн, без длительного рассмотрения. Уделите нам 2-3 минуты и мы расскажем подробнее. Для этого нажмите «1». Если вам неинтересно, нажмите «9».*

Согласно обращению, согласие на получение данного рекламного звонка Заявитель не давал.

В рамках рассмотрения заявления, антимонопольной службой установлено следующее.

Оператором связи (ПАО «МТС») подтвержден факт поступления звонка Заявителю в указанное время и дату от абонента +7(913) 670-12-33, а также принадлежность абонентского номера <...> Заявителю (вх. № 19080-ЭП/22 от 14.12.2022 электронная почта).

Кроме этого, оператор сообщил, что абонентский номер, с которого совершен рассматриваемый звонок с 03.10.2022 по 28.11.2022 года был зарегистрирован на АО «Банк Русский Стандарт» (ОГРН: 1027739210630, ИНН: 7707056547) на основании приложения А к Договору на предоставление услуг № 155390620633.

16.01.2023 года Башкортостанским УФАС России, в порядке части 2 статьи 36 Закона о рекламе возбуждено дело № 002/05/18-42/2023 по признакам нарушения требований ФЗ «О рекламе». К участию в деле привлечены:

• **Заявитель:**

- вх. № 17923-ЭП/22 от 28.11.2022.

• **Лицо, в действиях которого содержатся признаки нарушения законодательства о рекламе:**

- АО «Банк Русский Стандарт» (ОГРН: 1027739210630, ИНН: 7707056547).

Рассмотрение дела назначено на 02.02.2023 года.

17.01.2023 года от Заявителя поступило согласие на обработку персональных данных в рамках рассматриваемого дела.

24.01.2023 года АО «Банк Русский Стандарт» представлены письменные пояснения относительно рассматриваемых обстоятельств и сведения (документы и материалы) в рамках дела (вх. № 949-ЭП/23 электронная почта). Аналогичные материалы представлены также по почте России (вх. № 1481/23 от 31.01.2023).

02.02.2023 года на заседании Комиссии по рассмотрению дела № 002/05/18-42/2023 по признакам нарушения законодательства о рекламе представитель АО «Банк Русский Стандарт» не присутствовал. Ранее поступившее ходатайство о рассмотрении дела без участия Банка (вх. № вх. № 949-ЭП/23 от 24.01.2023 электронная почта) удовлетворено.

В соответствии с пунктом 31 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, дело рассмотрено в отсутствие АО «Банк Русский Стандарт».

Исследовав материалы дела, Комиссия приходит к выводу, что реклама, распространенная путем телефонного звонка 28.11.2022 года в 11:49 на телефонный номер <...> от абонента 7(913) 670-12-33 следующего содержания:

*- Добрый день. Это АО Банк русский стандарт. Мы обновили предложение для вас. Теперь одобряем на лучших условиях онлайн, без длительного рассмотрения. Уделите нам 2-3 минуты и мы расскажем подробнее. Для этого нажмите «1». Если вам неинтересно, нажмите «9»*

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

В соответствии с пунктами 1, 2, 3 статьи 3 Федерального закона «О рекламе» реклама - это информация, распространенная любым способом, в любой форме, с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

Объект рекламирования - товар, средства индивидуализации юридического лица и (или) товара, изготовитель или продавец товара, результаты интеллектуальной деятельности либо мероприятие (в том числе спортивное соревнование, концерт, конкурс, фестиваль, основанные на риске игры, пари), на привлечение внимания к которым направлена реклама.

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

По смыслу законодательного определения рекламой считается та информация, которая, во-первых, была распространена, во-вторых, адресована неопределенному кругу лиц, в-третьих, направляет внимание и интерес на объект рекламирования, в-четвертых, имеет цель продвинуть объект рекламы на рынок. Иными словами, реклама призвана выделить рекламируемый объект из ряда других объектов и привлечь к нему внимание, а также побуждать лиц из числа неопределенного круга, среди которых распространялась реклама, обратиться за приобретением товара.

Распространенная информация подпадает под понятие «реклама», поскольку обладает всеми ее признаками:

- распространена путем использования телефонной связи (совершение звонка на абонентский номер <...>);
- является общедоступной для восприятия неопределенного круга лиц и не является персонализированной;
- направлена на привлечения внимания потребителей к услугам и товарам, предоставляемым соответствующим рекламодателем (АО Банк Русский стандарт) и осуществляемой им деятельности и способствует формированию интереса к реализуемым товарам и их продвижение на рынке;
- объектом рекламирования выступает товар (услуги) – банковские услуги. Рассматриваемая информация формирует и поддерживает потребительский интерес к данному товару – «одобряем на лучших условиях онлайн, без длительного рассмотрения», что направлено на положительное выделение услуг организации и стимулирование потенциальных потребителей рекламы к обращению к данному хозяйствующему субъекту.

- целью распространения рекламы является увеличение спроса на рекламируемый товар (услуги).

Частью 1 статьи 5 ФЗ «О рекламе» установлено, что реклама должна быть добросовестной и достоверной. Недобросовестная реклама и недостоверная реклама не допускаются.

Требования к рекламе, распространяющейся по сетям электросвязи, установлены статьей 18 Закона о рекламе.

Согласно части 1 статьи 18 ФЗ «О рекламе» распространение рекламы по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, допускается только при условии предварительного согласия абонента или адресата на получение рекламы. При этом реклама признается распространенной без предварительного согласия абонента или адресата, если рекламодатель не докажет, что такое согласие было получено. Рекламодатель обязан немедленно прекратить распространение рекламы в адрес лица, обратившегося к нему с таким требованием.

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

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

Согласие на получение рекламы должно быть выполнено таким образом, чтобы можно было не только однозначно идентифицировать такого абонента, но и подтвердить волеизъявление данного абонента на получение рекламы от конкретного рекламодателя.

Таким образом, согласие абонента на получение рекламы должно, во-первых, относиться к конкретному рекламодателю либо рекламодателю, во-вторых – должно быть выражено явно.

Бремя доказывания наличия предварительного согласия абонента или адресата на получение рекламы по сетям электросвязи лежит на рекламодателе, при этом, заявитель не обязан доказывать факт отсутствия подобного согласия.

Необходимо иметь в виду, что в данном случае под абонентом или адресатом надлежит понимать лицо, на чей адрес электронной почты или телефон поступило соответствующее рекламное сообщение.

Однако Закон о рекламе не определяет порядок и форму получения предварительного согласия абонента на получение рекламы по сетям электросвязи.

Следовательно, согласие абонента может быть выражено в любой форме, достаточной для его идентификации и подтверждения волеизъявления на получение рекламы от конкретного рекламодателя (Постановление пленума ВАС РФ от 08.10.2012 № 58 «О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона «О рекламе» (далее – Пленум № 58).

В рассматриваемом случае под абонентом надлежит понимать владельца абонентского номера <...> (факт принадлежности номера Заявителю подтвержден

оператором связи), который сообщил антимонопольному органу о том, что он не давал согласия на получение рекламных звонков от абонента +7(913) 670-12-33.

Факт поступления указанного звонка Заявителю, а также принадлежность телефонного номера +7(913) 670-12-33 АО «Банк Русский Стандарт» подтверждается материалами дела и сторонами не оспаривается.

Из представленных пояснений Общества следует, что работником Банка, осуществляющим телефонный набор номера, была допущена ошибка в одной цифре и как следствие - ошибочно произведен звонок на номер Заявителя .

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

Таким образом, предварительное согласие на получение рекламы на абонентский номер <...> от конкретного рекламодателя не представлено, следовательно, данная реклама нарушает часть 1 статьи 18 ФЗ «О рекламе».

Признаки нарушения части 2 статьи 18 ФЗ «О рекламе» в ходе рассмотрения дела не подтвердились,

В силу положений указанной нормы, не допускается использование сетей электросвязи для распространения рекламы с применением средств выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека (автоматического дозванивания, автоматической рассылки).

Для целей выявления нарушения требования части 2 статьи 18 Федерального закона «О рекламе» антимонопольным органам необходимо установить факт того, что:

- в ходе осуществления звонка абоненту или направления ему сообщения использовались средства выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека (автоматическое дозванивание и автоматическая рассылка);
- осуществление такого звонка абоненту или направление ему такого сообщения осуществлялось для распространения рекламы.

Так, запись телефонного разговора, предоставленная абонентом антимонопольному органу, содержащая в начале такого разговора воспроизведенный абоненту заранее записанный аудиофрагмент, представляющий собой последовательность звуков и/или речь человека (автоматизированная запись), позволяет сделать вывод о том, что в ходе осуществления такого звонка абоненту использовались средства выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека (автоматическое дозванивание).

Под запрет, установленный в части 2 статьи 18 Закона о рекламе, подпадают как случаи, когда выбор абонента (абонентского номера) осуществляется не человеком, а техническим устройством, программой, компьютером, машиной, так и случаи, когда набор такого номера осуществляется автоматически, без участия человека (даже если выбор абонентов был произведен человеком).

В части наличия признаков нарушения части 2 статьи 18 Закона о рекламе юридическим лицом пояснено, что процедура телефонной коммуникации с клиентами Банка регламентирована инструкцией по осуществлению телефонных коммуникаций с использованием Interactive Voice Response (IVR) в рамках

реализации маркетинговых кампаний и предусматривает участие человека (работника Банка) как на этапах сегментирования клиентской базы, так и на этапе непосредственного контакта (распространения рекламных предложений).

Пунктом 2.4 Инструкции определен следующий алгоритм действий:

1. Для инициации вызова через IVR работнику необходимо набрать номер из сети банка 7012.

2. Набрать номер вызываемого телефона клиента.

3. При соединении клиент прослушивает ролик с предложением. Если клиент хочет узнать подробнее и нажимает соответствующую кнопку на телефоне, то происходит соединение с работником Банка для дальнейшего общения и предложения услуг Банка.

Так как набор абонентского номера происходит вручную сотрудником Банка, признаки нарушения части 2 статьи 18 ФЗ «О рекламе» не подтвердились.

Ответственность за нарушение части 1 статьи 18 Закона о рекламе, в соответствии с частью 7 статьи 38 данного Закона, возложена на рекламораспространителя.

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

Материалами дела установлено, что АО «Банк Русский Стандарт» выступило рекламораспространителем указанной рекламы. Данный факт Обществом не оспаривается.

Согласно пункту 49 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, при установлении факта нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе антимонопольный орган в целях прекращения дальнейшего нарушения выдает лицу (лицам), обязанному (обязанным) устранить выявленное правонарушение, предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Антимонопольный орган обязан предпринять все зависящие от него действия, направленные на пресечение дальнейшего распространения ненадлежащей рекламы (пускай и в незначительно измененном виде, но содержащей тот же типовой объект рекламирования), в целях обеспечения реализации права потребителей на получение добросовестной и достоверной рекламы, предупреждения нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, что обосновано статьями 1, 33, 36 Закона о рекламе.

В силу пункта 54 Правил при добровольном устранении лицом (лицами) совершенного нарушения антимонопольный орган вправе не выдавать предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе. В этом случае основания нецелесообразности выдачи предписания излагаются в мотивировочной части решения по делу.

Комиссией принято решение предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе АО «Банк Русский Стандарт» не выдавать, так как Обществом представлены пояснения, что направление какой-либо

информации абоненту по номеру <...> более не осуществляется, а Заявителем доказательства повторного получения рекламной информации от абонента +7(913) 670-12-33 (после обращения в антимонопольный орган) не представлено.

Руководствуясь частью 2 пункта 1 статьи 33, частью 1 статьи 36 Федерального закона «О рекламе» и в соответствии с п.п. 42-48 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, Комиссия,

**РЕШИЛА:**

1. Исключить признаки нарушения части 2 статьи 18 ФЗ «О рекламе».

2. Признать АО «Банк Русский Стандарт» рекламораспространителем рекламы.

3. Признать ненадлежащей рекламу, распространенную путем телефонного звонка 28.11.2022 года в 11:49 на телефонный номер от абонента 7(913) 670-12-33, поскольку в ней нарушены требования части 1 статьи 18 Федерального закона «О рекламе».

4. В соответствии с пунктом 54 Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе не выдавать.

5. Передать материалы дела для возбуждения административного производства, предусмотренного статьей 14.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в отношении АО «Банк Русский Стандарт».

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

Председатель Комиссии

<...>

Члены Комиссии

<...>

<...>