

ПАО «Сбербанк» 117312, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19 <...>

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ о прекращении действий, которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства

«10» июля 2023 года г. Москва

Управлением Федеральной антимонопольной службы по г. Москве (далее — Московское УФАС России) рассмотрено заявление физического лица и материалы в отношении действий ПАО «Сбербанк» (ОГРН 1027700132195; ИНН/КПП 7707083893/773601001) (далее также Банк), выразившихся в получении согласий потребителей на распространение им рекламы по сетям электросвязи путем включения в условия договора банковского обслуживания, договора о вкладе «лучший %», а также в условия любых иных оферт, гражданско-правовых договоров с потребителями (например, договор о вкладе «управляй+», общие условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО «Сбербанк», условия выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО «Сбербанк», открытия и обслуживания «платежного счета» ПАО «Сбербанк» и др.) положений и условий, обязывающих потребителей получать рекламу по сетям электросвязи и не предусматривающих возможность выбора (волеизъявления) со стороны потребителя, желающего воспользоваться услугами Банка, соглашаться или не соглашаться на получение рекламы по сетям электросвязи. Московским УФАС России установлено следующее. В Московское УФАС России поступило заявление <...>, направленное письмом ФАС России № АК/46346/23 от 14.06.2023, содержащее жалобу на действия ПАО «Сбербанк», связанные с предоставлением согласия на получение рекламных и информационных сообщений от Банка при оформлении вклада. Установлено, что между заявителем и ПАО «Сбербанк» заключен Договор банковского обслуживания № <...>. 18.02.2023 заявителем был заключен Договор о вкладе «Лучший %». Так, в соответствии с пунктом 11 «Согласие на получение рекламных и информационных сообщений» Договора о вкладе «Лучший %» вкладчик согласен на получение от Банка информационных и рекламных сообщений по вкладам. Согласие может быть отозвано Вкладчиком в любой момент путем передачи Банку подписанного Вкладчиком письменного уведомления. Также между заявителем и ПАО «Сбербанк» заключен Договор банковского обслуживания, который действует в течение неопределенного срока и является публичным. Условия банковского обслуживания в различных редакциях размещены на сайте: <http://www.sberbank.ru/ru/person/udbo>. В соответствии с пунктом 1.1 Условий банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк (далее — Условия) Условия и Заявление на банковское обслуживание, надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом, в совокупности являются заключенным между Клиентом и ПАО Сбербанк Договором банковского обслуживания (далее — ДБО). В соответствии с пунктом 8.1 Условий Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право направлять по адресу регистрации/адресу фактического проживания, рабочему адресу, адресу электронной почты либо по номерам телефонов, в том числе, по номерам телефонов сотовой связи, факсов, указанных Клиентом в Заявлении либо в иных документах, оформляемых в рамках Договора, сообщения информационного характера. Согласно пункту 8.4 Условий Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право на обработку любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в том числе, указанной в Заявлении, и/или в иных документах, предоставленных в рамках оказания банковских услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», которая включает совершение любого действия (операции) или совокупности действий (операций) с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также передачу (предоставление, доступ) персональных данных третьим лицам (в том числе, для обработки по поручению Банка), действующим на основании агентских договоров или иных договоров, заключенных ими с Банком. Одной из целей обработки персональных данных в силу пункта

8.4 Условий является информирование Клиента о новых услугах/сервисах/продуктах. Также согласно пункту 8.4 Условий согласие на обработку персональных данных, согласие на получение от Банка информационных и рекламных сообщений, в т.ч. об услугах «Сетелем Банк» ООО, может быть отозвано Клиентом в любой момент путем передачи Банку подписанного Клиентом письменного заявления, при этом Банк имеет право продолжить обработку персональных данных без согласия Клиента в случаях, установленных федеральным законодательством. Согласие на получение от Партнеров Банка информационных и рекламных сообщений может быть отозвано Клиентом в любой момент путем подачи письменного заявления об отзыве в Банк. В соответствии с пунктами 8.4.1, 8.4.2, 8.4.2.1, 8.4.2.3 Условий Клиент уполномочивает Банк: использовать персональные данные Клиента в целях направления Клиенту предложений Банка, информационных и рекламных сообщений об услугах Банка, об услугах «Сетелем Банк» ООО и других партнеров, сведений о проводимых операциях по Счетам Клиента путем организации почтовых рассылок, рассылок SMS-сообщений, Push-уведомлений и рассылок по электронной почте и телефонных звонков в адрес Клиента, а также в целях предоставления Клиенту сведений о проводимых операциях по Счетам; информации, связанной с исполнением ДБО, путем направления SMS-сообщений/Push-уведомлений о совершении операции; Выписок/Справок по Счетам/операциям Клиента; предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности, для связи с Клиентом в целях: направления информационных и рекламных сообщений посредством мобильной связи, осуществления информационных и рекламных рассылок по электронной почте в адрес Клиента. Согласно представленным документам и сведениям, договор банковского обслуживания по своей природе является договором присоединения. В силу пункта 1.2 Условий ДБО считается заключенным с момента получения Банком лично от Клиента Заявления на банковское обслуживание на бумажном носителе по форме, установленной Банком, подписанного Клиентом собственноручно, при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. Следовательно, факт несогласия с вышеуказанными условиями ДБО, в том числе несогласие на распространение пользователю рекламы, свидетельствует об отсутствии возможности у клиента заключить Договор с Банком. Московским УФАС России также были проанализированы положения иных оферт и гражданско-правовых договоров с потребителями и установлено, что аналогичные положения, обязывающие потребителей получать рекламу по сетям электросвязи и не предусматривающие возможность выбора (волеизъявления) со стороны потребителя, желающего воспользоваться услугами Банка, соглашаться или не соглашаться на получение рекламы по сетям электросвязи, содержатся в договоре о вкладе «управляй+» (пункт 11), а также в иных договорах о вкладе (например, договор о вкладе «СберВклад»), в Общих условиях выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО «Сбербанк» (пункт 7.5.1), в Условиях выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО «Сбербанк», открытия и обслуживания «платежного счета» ПАО «Сбербанк» (пункт 9.1.5) и др. В соответствии с пунктом 9 статьи 4 Закона о защите конкуренции, недобросовестной конкуренцией являются любые действия хозяйствующих субъектов (группы лиц), которые направлены на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности, противоречат законодательству Российской Федерации, обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости и причинили или могут причинить убытки другим хозяйствующим субъектам - конкурентам либо нанесли или могут нанести вред их деловой репутации. В соответствии со статьей 14.8 Закона о защите конкуренции, не допускаются иные формы недобросовестной конкуренции наряду с предусмотренными статьями 14.1 - 14.7 Закона о защите конкуренции. Установлено, что в Условиях банковского обслуживания физических лиц ПАО «Сбербанк», в Договор о вкладе «лучший %», а также в иные гражданско-правовые договоры с потребителями включены положения, обязывающие потребителей получать рекламу по сетям электросвязи и не предусматривающие возможность выбора (волеизъявления) со стороны потребителя,

желающего воспользоваться услугами Банка, соглашаться или не соглашаться на получение рекламы по сетям электросвязи. Положение законодательства Российской Федерации о рекламе относительно обязанности распространителя предварительно получить согласие абонента на распространение ему рекламных материалов, в первую очередь, направлено на защиту абонентов от получения нежелательной рекламы. По мнению Московского УФАС России, включение обязательного условия о даче согласия при заключении договора на оказание каких-либо услуг, противоречит принципу добровольности, на котором строятся гражданские правоотношения. В соответствии с пунктом 1 статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. Таким образом, у потенциального клиента Банка нет объективной возможности каким-либо образом повлиять на условия договора. Отказ лица от одного из условий такого договора приравнивается к отказу от заключения договора в целом. Так, несогласие потенциального клиента Банка на распространение рекламы препятствует возможности потребителя воспользоваться услугами Банка. Лишь согласившись с условиями договора, в том числе с условием о согласии на получение рекламы, у потребителя возникает возможность воспользоваться той или иной услугой, предоставляемой Банком Московское УФАС России приходит к выводу, что подобное навязывание клиенту услуг, прямо не связанных с основным предметом договора, не может рассматриваться в качестве надлежащего согласия абонента на получение рекламной информации. В данном случае у лица, заключившего договор с Банком, возникает необходимость для отказа от получения рекламных сообщений совершить ряд дополнительных действий. В то время, когда для их получения достаточно лишь заключить договор. Подобное положение, по мнению Комиссии, прямо противоречит самой цели установленного частью 1 статьи 18 Закона о рекламе правила предварительного получения согласия абонента, и нарушает его право на возможность не соглашаться на распространение на его телефон (электронную почту и т.п.) рекламы. Таким образом, Банк фактически лишает пользователя возможности самостоятельной реализации своего права на выражение согласия на получение рекламы. Оценивая положения указанных выше документов, в том числе Условий банковского обслуживания физических лиц ПАО «Сбербанк», Договор о вкладе «лучший %», Московское УФАС России отмечает, что они не оставляют пользователю право выбора на получение либо отказ от получения рекламы ввиду отсутствия в них соответствующей графы для заполнения. Названный правовой подход наиболее полно отвечает соблюдению баланса частных и публичных интересов, поскольку направлен на повышенную защиту граждан как наиболее слабой стороны в рассматриваемых правоотношениях от получения нежелательной рекламы, а также способствует усилению контроля за соблюдением законодательства со стороны всех лиц, принимающих участие в передаче соответствующих сообщений, на всех этапах распространения. По мнению Комиссии Московского УФАС России, при получении согласия на распространение рекламы клиенту Банка должна быть представлена возможность изначально отказаться от получения рекламных рассылок. Следовательно, форма согласия должна недвусмысленно выражать соответствующее согласие абонента (пользователя) на получение рекламы. Включение условия о согласии на получение рекламной рассылки в Договор, а также в иные документы противоречит целям защиты прав и законных интересов абонента как более слабой стороны в рассматриваемых правоотношениях. В данном случае у лица, которое принимает условия договора банковского обслуживания, договора о вкладе, возникает необходимость для отказа от получения рекламных сообщений совершить ряд дополнительных действий. В то время, когда для их получения достаточно лишь проставить отметку в тексте гражданско-правового договора. Подобное положение прямо противоречит самой цели правила предварительного получения согласия абонента, и нарушает его право на возможность не соглашаться на распространение на его телефон (электронную почту и т. п.) рекламы. Таким образом, действия ответчика обусловлены лишь желанием получить необоснованные преимущества

при осуществлении предпринимательской деятельности, в том числе путем направления рекламных писем всем пользователям, которые являются клиентами Банка, вне зависимости от их волеизъявления на получение рекламы (что противоречит части 1 статьи 18 Закона о рекламе, пункту 15 постановления Пленума ВАС РФ от 08.10.2012 № 58 «О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами Федерального закона «О рекламе»). В ситуации, когда получение предварительного согласия является законодательно установленным требованием и за распространение рекламы по сетям электросвязи в его отсутствие предусмотрена административная ответственность, ответчик, недобросовестно получая согласия вышеописанным способом, получает преимущества за счёт затраты меньших усилий и ресурсов на получение клиентской базы для распространения рекламы по сетям электросвязи. В соответствии с Информационным письмом Банка России и Федеральной антимонопольной службы от 06.09.2021 №№ ИН-06-59/70, АК/75514/21 «О согласии на получение рекламы» отсутствие у заемщика возможности выразить свое несогласие на распространение рекламной информации при заключении договора потребительского кредита (займа) является недобросовестной практикой. Если Согласие на получение рекламы включается в текст договора потребительского кредита (займа), заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) или иного документа, в том числе в форме электронного документа (в случае предоставления потребительского кредита (займа) посредством дистанционных (цифровых) каналов), кредиторам рекомендуется обеспечить возможность проставления заемщиком отдельной подписи (отметки о согласии) в отношении перечня конкретных рекламодателей в лице кредитора (третьих лиц), на получение рекламы от которых заемщик соглашается (далее - перечень рекламодателей). Вместе с тем наилучшей практикой, по мнению Банка России и Федеральной антимонопольной службы, является получение Согласия на получение рекламы посредством оформления отдельного документа, а в случае взаимодействия при предоставлении потребительского кредита (займа) посредством дистанционных (цифровых) каналов - отдельной формы на сайте кредитора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом при проставлении подписи (отметки о согласии) Банк России и Федеральная антимонопольная служба полагают целесообразным предоставить заемщику возможность отказаться от получения рекламы от кредитора (третьих лиц), указанных в перечне рекламодателей. Принимая во внимание право заемщика требовать прекращения распространения рекламы в свой адрес, предусмотренное частью 1 статьи 18 Закона о рекламе, рекомендуется отражать в Согласии на получение рекламы информацию о наличии у заемщика указанного права. Также целесообразно отражать право заемщика на установление срока действия Согласия на получение рекламы посредством указания периода времени, в течение которого оно действует. Кроме того, рекомендуется не допускать включения в Согласие на получение рекламы условия об автоматической пролонгации его срока действия, а также отражать информацию о том, что отказ заемщика от дачи Согласия на получение рекламы не является основанием для отказа в предоставлении потребительского кредита (займа). Недопустимость получения безальтернативного согласия на рекламу путем включения такого условия в договор банковских услуг подтверждается не только устоявшейся позицией и практикой антимонопольного органа, но и судебной практикой (дело № А40-146238/20 - ПАО «Банк ВТБ», дело № А40-97793/20 - АО «Райффайзенбанк», дело № А40-187154/20 - АО «Почта Банк», дело № А40- 256820/20 — АО «ОТП Банк», дело № А40-69063/22 — АО «Альфа-банк» и т. д.). Сформированная судебная практика исходит из того, что включение обязательного условия о даче согласия при заключении договора на оказание каких-либо услуг, в данном случае - комплексного обслуживания в банке, противоречит принципу добровольности, на котором строятся гражданские правоотношения. Резюмируя изложенное, на основании имеющихся материалов в действиях ПАО «Сбербанк» усматриваются признаки нарушения статьи 14.8 Закона о защите конкуренции, выразившегося в получении согласий потребителей на распространением им рекламы по сетям электросвязи путем включения в условия договора банковского обслуживания,

договора о вкладе «лучший %», а также иных гражданско-правовых договоров с потребителями положений и условий, обязывающих потребителей получать рекламу по сетям электросвязи и не предусматривающих возможность выбора (волеизъявления) со стороны потребителя, желающего воспользоваться услугами Банка, соглашаться или не соглашаться на получение рекламы по сетям электросвязи. В связи с наличием в действиях ПАО «Сбербанк» (ОГРН 1027700132195; ИНН/КПП 7707083893/773601001) признаков нарушения статьи 14.8 Закона о защите конкуренции Московское УФАС России на основании статьи 39.1 Закона о защите конкуренции ПРЕДУПРЕЖДАЕТ о необходимости прекращения ПАО «Сбербанк» действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения статьи 14.8 Закона о защите конкуренции путем: 1) прекращения и недопущения в дальнейшем действий по получению согласия потребителей на распространение им рекламы по сетям электросвязи путем исключения из Условий банковского обслуживания физических лиц ПАО «Сбербанк», Договора о вкладе «Лучший %», любых иных оферт, гражданско-правовых договоров с потребителями (например, договор о вкладе «управляй+», общие условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО «Сбербанк», условия выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО «Сбербанк», открытия и обслуживания «платежного счета» ПАО «Сбербанк» и др.) положений и условий, обязывающих потребителей получать рекламу по сетям электросвязи и не предусматривающих возможность выбора (волеизъявления) со стороны потребителя, желающего воспользоваться услугами организации, соглашаться или не соглашаться на получение рекламы по сетям электросвязи; 2) прекращения и недопущения в дальнейшем направления рекламы по сетям электросвязи потребителям, ранее согласившимся на получение рекламы по сетям электросвязи исключительно путем заключения договора банковского обслуживания, договора о вкладе «Лучший %», любых иных оферт, гражданско-правовых договоров с потребителями (например, договор о вкладе «управляй+», общие условия выпуска и обслуживания кредитной карты ПАО «Сбербанк», условия выпуска и обслуживания дебетовой карты ПАО «Сбербанк», открытия и обслуживания «платежного счета» ПАО «Сбербанк» и др.), обязывающих потребителей получать рекламу по сетям электросвязи и не предусматривающих возможность выбора (волеизъявления) со стороны потребителя, желающего воспользоваться услугами организации, соглашаться или не соглашаться на получение рекламы по сетям электросвязи (в отсутствие повторного, информированного и свободного волеизъявления на получение рекламы по сетям электросвязи). Указанные действия ПАО «Сбербанк» надлежит исполнить в течение 1 (одного) месяца со дня получения настоящего предупреждения. В соответствии с частью 1 статьи 25, часть 6 статьи 39.1 Закона о защите конкуренции о выполнении предупреждения необходимо сообщить в Московское УФАС России в течение трех дней со дня окончания срока, установленного для его выполнения, с приложением материалов, подтверждающих выполнение вышеуказанных действий. В соответствии с частью 7 статьи 39.1 Закона о защите конкуренции при условии выполнения предупреждения дело о нарушении антимонопольного законодательства не возбуждается и лицо, выполнившее предупреждение, не подлежит административной ответственности за нарушение антимонопольного законодательства в связи с его устранением. В соответствии с частью 8 статьи 39.1 Закона о защите конкуренции в случае невыполнения предупреждения в установленный срок при наличии признаков нарушения антимонопольного законодательства антимонопольный орган обязан принять решение о возбуждении дела о нарушении антимонопольного законодательства.

Приложение: Приказ Московского УФАС России от 22.06.2023 № 119-К/23 «О временном исполнении обязанностей руководителя Управления Федеральной антимонопольной службы по г. Москве» - на 1 л.

Врио руководителя <...>