



Федеральная
Антимонопольная
Служба

Что делать, если вам поступают нежелательные звонки или СМС- реклама?



Инструкция о том, куда
обращаться, и какие документы
вам потребуются

Закон «О рекламе». Что нужно знать

Согласно части 1 статьи 18
Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ
«О рекламе», распространение рекламы
по сетям электросвязи, в том числе
телефонной, без предварительного
согласия абонента на получение
рекламных сообщений не допускается.

Ответственность за это нарушение несет
рекламораспространитель.



Если вам прислали рекламное СМС или позвонили, не спешите обращаться в ФАС. До этого рекомендуем пройти 4 шага. Шаги 1-2:

1. Внимательно прочитайте договор с оператором. Как правило, договором предусмотрено, что, подписывая его, вы:

- соглашаетесь на получение рекламных сообщений, в том числе от третьих лиц;
- ознакомились и согласились с правилами оказания услуг связи.

2. Внимательно ознакомьтесь с условиями оказания услуг. Оператор обязан разместить их на официальном сайте. Он может менять и дополнять их без персонального уведомления абонентов. Зачастую правила предусматривают право оператора на рассылку рекламы, в том числе от других компаний.

Если вам прислали рекламное СМС или позвонили, не спешите обращаться в ФАС. До этого рекомендуем пройти 4 шага. Шаги 3–4:

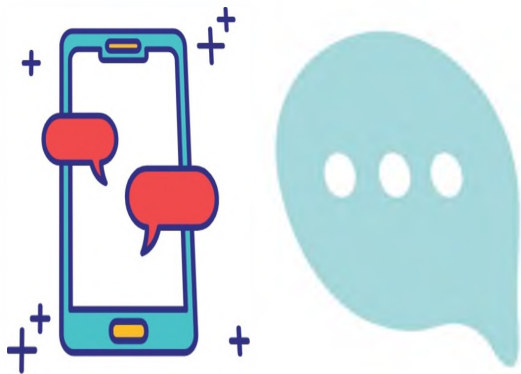
3. Если в перечисленных документах вы **нашли** свое согласие на получение рекламы, обратитесь к оператору с **заявлением** об отказе.

4. Если своего согласия вы **не обнаружили**, обратитесь к оператору с **требованием** о прекращении рекламных звонков или СМС. Укажите **абонентский номер** или **уникальный код идентификации** (к примеру, когда вместо номера вы видите название магазина или банка).

Так же рекомендуем поступать в отношении заказчиков рассылки, если они вам известны. К примеру, если при покупке одежды вы оформили бонусную карту и подписались на рассылку магазина.

Вы обратились к оператору.
Какие действия он должен совершить?

Оператор без взимания платы обязан прекратить рассылку на ваш телефон с абонентского номера или уникального кода идентификации, которые вы указали в обращении.



Как направить обращение оператору или заказчику рассылки?

Направлять обращение следует в письменной форме на имя руководителя компании. **Подчеркиваем: в письменном виде.** Устное обращение не будет считаться доказательством его получения.

Это можно сделать:

- по почте с уведомлением о вручении;
- лично передать в офисе представителю компании один экземпляр обращения, второй оставить себе, проставив отметку о входящем номере и / или подпись должностного лица и дату принятия обращения.



Что делать, если я отказался от получения рекламы, а она все равно приходит?

Абонент, выразивший согласие на получение рекламы, вправе в любое время отказаться от ее получения.

Продолжение рассылки СМС-рекламы или звонков абоненту, который письменно отказался от ее получения, будет свидетельствовать о нарушении оператором связи ФЗ «О рекламе». А это уже повод для обращения с заявлением в антимонопольный орган.



Как подать заявление в ФАС?

По месту государственной регистрации оператора **в письменной форме.**

Необходимы:

- **копия** вашего обращения к оператору с доказательствами его получения оператором (отметкой о его принятии или почтовым уведомлении о доставке);
- **скриншоты рекламных сообщений**, поступивших после обращения к оператору с требованием их прекратить, или **запись звонка**;
- **детализация выписки** по номеру за период получения СМС-рекламы или звонков;
- **копия договора** с оператором;
- **письменное согласие на раскрытие тайны связи** с личной подписью на получение доступа антимонопольного органа к сведениям о ваших сообщениях.

Как написать согласие на раскрытие тайны связи? Образец

«Я, **ФИО**, **серия и номер паспорта**, даю согласие на получение ФАС России (а в случае необходимости и ее территориальными органами) информации о детализации счета, телефонных соединениях, СМС-сообщениях, иных переданных данных **дата / период поступления данных на / от абонентский номер телефона в сети оператора связи название оператора связи**».

Заявление и согласие на раскрытие тайны связи должно быть **подписано лично** и может быть направлено в антимонопольный орган **по почте, в форме сканированной копии или фотографии.**



Что еще должно быть указано в заявлении?

- Рекламораспространитель и рекламодатель (наименование, местонахождение, контакты);
- период поступления рекламы;
- номера телефонов, на который поступала и с которого направлялась реклама;
- описать отношения с отправителем рекламы,
- изложить требование.

Обращение рассматривается в течение 30 дней с момента его поступления в антимонопольный орган.

