



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

РЕКОМЕНДАЦІЇ

04 липня 2019 р.

Київ

№ 50-рк

ПрАТ «ВФ Україна»

Про запобігання порушенням
законодавства про захист
економічної конкуренції

Антимонопольним комітетом України (далі – Комітет), під час здійснення контролю за дотриманням законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, за посиланням <https://glavcom.ua/news/vodafone-i-kijivstar-pochali-brati-abonplatu-za-28-dniv-521126.html>, виявлено інформацію такого змісту: «...представники Vodafone відзначили, що також перевели деякі тарифи на термін в чотири тижні. Це, наприклад, лінійка тарифів SuperNet і Unlim 3G».

На вимогу Комітету від 26.09.2018 № 130-29.3/09-12604 листом від 08.10.2018 № 02/КИ-Б/47 (вх. № 8-09/1022-кі від 10.10.2018) ПрАТ «ВФ Україна» повідомило, що [інформація з обмеженим доступом].

В таких діях ПрАТ «ВФ Україна» вбачалися ознаки порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, передбаченого статтею 1 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді вчинення дій у конкуренції, що суперечать торговим та іншим чесним звичаям у господарській діяльності.

Тому розпорядженням державного уповноваженого Комітету від 12.11.2018 № 09/260-р розпочато розгляд справи № 130-26.4/120-18 (далі – Справа) за ознаками вчинення приватним акціонерним товариством «ВФ Україна» (ідентифікаційний код юридичної особи 14333937) порушення, передбаченого статтею 1 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді вчинення дій у конкуренції, що суперечать торговим та іншим чесним звичаям у господарській діяльності.

У ході розгляду Справи було з'ясовано.

Повноваження держави щодо управління та регулювання діяльності у сфері телекомунікацій, а також права, обов'язки та засади відповідальності фізичних і юридичних осіб, які беруть участь у даній діяльності або користуються телекомунікаційними послугами визначаються Законом України «Про телекомунікації» (далі – Закон).

Основними принципами діяльності у сфері телекомунікацій, зокрема, є:

- заохочення конкуренції в інтересах споживачів телекомунікаційних послуг;
- забезпечення доступу споживачів до інформації про порядок отримання та якість телекомунікаційних послуг;
- ефективність, прозорість регулювання у сфері телекомунікацій.

Відповідно до пункту 10 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила)

у сфері надання послуг в Україні вживаються державна мова, регіональні мови або мови меншин.

Згідно зі статтею 32 Закону та пунктом 35 Правил споживачі під час замовлення та/або отримання телекомунікаційних послуг мають право, зокрема, на безоплатне отримання від оператора телекомунікацій вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг;

Згідно зі статтею 37 Закону правовою основою діяльності операторів телекомунікацій зокрема, є пріоритет інтересів споживачів телекомунікаційних послуг.

Відповідно до статті 39 Закону та пункту 39 Правил оператори телекомунікацій, зокрема, зобов'язані: надавати споживачам вичерпну інформацію, необхідну для укладення договору, а також щодо телекомунікаційних послуг, які вони надають; не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку телекомунікацій.

Згідно зі статтею 1 Закону:

абонентна плата – фіксований платіж, який може встановлювати оператор телекомунікацій для абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг;

телекомунікаційна послуга (послуга) – продукт діяльності оператора та/або провайдера телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

Відповідно до пункту 3 Правил:

тарифний план – сукупність пропозицій, запропонованих споживачеві оператором щодо вартості, умов та обсягу надання певних послуг.

Згідно із пунктом 15 Правил під час надання послуг оператор зобов'язаний безоплатно надавати споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг, зокрема:

- умови надання послуг, у тому числі умови публічного договору (в разі їх визначення);
- порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання;
- тарифи, тарифні плани на послуги із зазначенням мінімального строку їх дії, пільги з надання та оплати послуг;
- умови і порядок оплати послуг.

Зазначена інформація повинна надаватися споживачеві у доступній формі шляхом розміщення у місцях продажу послуг, пунктах колективного користування, інформаційно-довідкових, сервісних службах оператора, провайдера, на його веб-сайті. Крім того, на вимогу споживача може надаватися інша інформація про надання послуг відповідно до законодавства.

Така інформація додатково може доводитися до відома споживачів через засоби масової інформації, в інший спосіб, що не суперечить законодавству.

Відповідно до пункту 17 Правил під час укладання договору (внесення змін до нього) операторові, зокрема, забороняється: визначати такий порядок надання послуг, який може призвести до обмеження чи погіршення прав споживача або створення нерівних умов для сторін договору.

В рамках розгляду Справи ПрАТ «ВФ Україна» була надіслана вимога про надання інформації від 06.02.2019 № 130-26.4/09-1634 із запитанням наступного змісту: *«Вказати, яким чином здійснюється повідомлення (потенційних) абонентів ПрАТ «ВФ Україна» про вартість абонплати/накети послуг у тарифних планах, в яких розрахунковим періодом є 4 тижні, зокрема, в тарифному плані «Vodafone RED EXTRA L».*

Листом від 18.02.2019 № 02/КИ-5/15 (вх. № 8-09/161-кі від 20.02.2019) ПрАТ «ВФ Україна» надало скріншот із посилання <https://www.vodafone.ua/uk/privatnim-klientam/rates/vodafone-red-l>, де зазначено вартість тарифу у розмірі 170 грн/4 тижні, а детальний опис тарифу відображає інформацію про базову вартість пакетів послуг на 4 тижні.

Водночас, ТОВ «лайфселл» листом від 21.03.2019 № 1384 (вх. № 8-01/3667 від 26.03.2019) повідомило Комітет, що «...Товариством 13.03.2019 було зафіксовано наявність на офіційному сайті ПрАТ «ВФ Україна» інформації про тарифний план *Vodafone Red Extra L*, що розміщена за посиланням <http://www.vodafone.ua/ru/privatnim-klientam/rates/vodafone-red-l> з вартістю пакету послуг у розмірі 170 грн/місяць, а детальний опис пакету послуг відображає інформацію про вартість у розмірі 170 грн на 4 тижні».

Питання, підняте ТОВ «лайфселл» у вищенаведеному листі, обговорювалось також на слуханнях у справах № 130-26.4/118-18, № 130-26.4/119-18 та № 130-26.4/120-18, які були проведені 15.04.2019.

Листом від 19.04.2019 № GR-19-04671 (вх. № 8-09/4922 від 23.04.2019) ПрАТ «ВФ Україна» надало Комітету пояснення, що «...надавало інформацію на вимогу Комітету щодо тарифних планів, у тому числі й тарифного плану *Vodafone Red Extra L*, використовуючи актуальну на той час версію офіційного веб-сайту ПрАТ «ВФ Україна» українською мовою за посиланням <http://www.vodafone.ua/uk/privatnim-klientam/rates/vodafone-red-l/>.

На сьогодні тарифний план *Vodafone Red Extra L* закрито та його було переведено в архів. Станом на сьогодні інформацію на сайті ПрАТ «ВФ Україна» було змінено після закриття відповідного тарифного плану, посилання:

<http://www.vodafone.ua/uk/privatnim-klientam/rates/archive> (укр.);

<http://www.vodafone.ua/ru/privatnim-klientam/rates/archive> (рос.);

<http://www.vodafone.ua/en/privatnim-klientam/rates/archive> (англ.).

На слуханнях 15.04.2019 ТОВ «лайфселл» засвідчило зняття ним з офіційного сайту ПрАТ «ВФ Україна» інформації про термін дії пакету послуг «місяць» для тарифного плану *Vodafone Red Extra L*. При цьому знята ТОВ «лайфселл» інформація була викладена російською мовою.

У зв'язку з цим, інформуємо, що офіційний сайт ПрАТ «ВФ Україна» містить інформацію, викладену державною мовою, та орієнтовні переклади такої інформації. Основне інформування, що зберігається в інформаційних системах ПрАТ «ВФ Україна» є українськомовним.

На жаль, в інформаційних системах ПрАТ «ВФ Україна» не зберігаються орієнтовні іншомовні переклади офіційної інформації, тому у ПрАТ «ВФ Україна» відсутні можливості для спростування або підтвердження інформації, наданої ТОВ «лайфселл».

При цьому наголошуємо, що ПрАТ «ВФ Україна» повно, всебічно та достовірно здійснювала інформування абонентів про термін дії пакету послуг («4 тижні») у тарифному плані *Vodafone Red Extra L*, про що свідчать як наведені вище посилання на офіційний сайт, так і всі інші інформаційні матеріали щодо цього тарифу (стартові пакети та листівки).

Таким чином, ТОВ «лайфселл» наполягало на наявності на офіційному сайті ПрАТ «ВФ Україна» інформації щодо вартості тарифу *Vodafone Red Extra L*, викладеної російською мовою: «170 грн/місяць», в той час як детальний опис тарифу відображав інформацію: «базовая стоимость пакетов услуг на 4 недели», що, на думку ТОВ «лайфселл», є можливим порушенням ПрАТ «ВФ Україна» статті 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції».

При цьому ПрАТ «ВФ Україна» ані спростовано, ані підтверджено вказану інформацію належними та допустимими доказами.

Станом на сьогодні на офіційному сайті ПрАТ «ВФ Україна» за посиланням <http://www.vodafone.ua/uk/privatnim-klientam/rates/archive> базова вартість пакетів послуг у тарифі Vodafone Red Extra L у розмірі 170 грн вказана за 4 тижні.

Отже, за наслідками перевірки обставин, викладених у листі ТОВ «лайфселл» від 21.03.2019 № 1384, Комітетом вбачається наступне:

- у разі достовірності інформації, наданої ТОВ «лайфселл», про зазначення ПрАТ «ВФ Україна» вартості тарифу Vodafone Red Extra L: «170 грн/місяць», в той час як детальний опис тарифу відображав інформацію: «базовая стоимость пакетов услуг на 4 недели», – такі посилання ПрАТ «ВФ Україна» могли створювати враження про те, що вартість тарифу становить 170 грн за місяць, хоча насправді в умовах тарифного плану «Vodafone Red Extra L» вартість тарифу становить 170 грн за 4 тижні;

- відсутність у Комітеті належних та безспірних доказів порушення ПрАТ «ВФ Україна» законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» щодо поширення інформації, що вводить в оману.

За таких обставин, виходячи з мети і завдань Комітету, необхідним є надання рекомендацій ПрАТ «ВФ Україна» у порядку статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України».

Враховуючи викладене, керуючись пунктом 5 частини третьої статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України», з метою запобігання порушенням законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, Антимонопольний комітет України надає приватному акціонерному товариству «ВФ Україна» (ідентифікаційний код юридичної особи 14333937) такі обов'язкові для розгляду

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

Ужити заходів, спрямованих на недопущення вчинення порушень законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, зокрема, утримуватись від повідомлень невизначеному колу осіб в рекламно-інформаційних описах тарифних планів неповних, неточних, неправдивих відомостей, зокрема внаслідок обраного способу їх викладення, замовчування окремих фактів чи нечіткості формулювань, що вплинули або можуть вплинути на наміри споживачів та абонентів телекомунікаційних послуг щодо придбання (замовлення) послуг приватного акціонерного товариства «ВФ Україна».

Рекомендації Антимонопольного комітету України підлягають обов'язковому розгляду органами чи особами, яким вони надані.

Про результати розгляду рекомендацій повідомити Антимонопольний комітет України у 20-денний строк з дня їх отримання.

Голова Комітету

Ю. ТЕРЕНТЬЄВ