



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

РЕКОМЕНДАЦІЇ

04 липня 2019 р.

Київ

№ 49-рк

ТОВ «лайфселл»

Про припинення дій,
які містять ознаки порушення
законодавства про захист
економічної конкуренції

Розпорядженням державного уповноваженого Комітету від 12.11.2018 № 09/258-р (далі – Розпорядження) розпочато розгляд справи № 130-26.4/118-18 (далі – Справа) за ознаками вчинення ТОВ «лайфселл» (м. Київ, ідентифікаційний код юридичної особи 22859846) порушень:

- передбачених 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 щодо встановлення строку дії пакета послуг – 4 тижні;
- статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді повідомлення невизначеному колу осіб в рекламно-інформаційному описі тарифного плану «Хайп 2018» неправдивих відомостей, зокрема внаслідок обраного способу їх викладення, що вплинули або можуть вплинути на наміри споживачів щодо придбання (замовлення) послуг товариством з обмеженою відповідальністю «лайфселл».

У ході розгляду Справи було з'ясовано.

Щодо ознак 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:

На вимогу Комітету від 26.09.2018 № 130-29.3/09-12603 ТОВ «лайфселл» листом від 05.10.2018 № 3651 (вх. № 8-09/12257 від 11.10.2018) повідомило, що застосування 4-тижневого пакета послуг згідно із наказом ТОВ «лайфселл» від 15.08.2018 № 821 відбувалося у два етапи, а саме:

- «починаючи з 22 серпня 2018 року було змінено строк дії пакетів послуг у таких тарифних планах: «Лайфхак», «Хайп», «Дзвінки всім», «Дзвінки всім 2018»;
- «починаючи з 05 вересня 2018 року було змінено строк дії пакетів послуг у таких тарифних планах: «3G Смартфон», «Абсолютна свобода», «Смарт 69».

Листом від 13.02.2019 № 00026д (вх. № 8-09/143-кі від 14.02.2019) ТОВ «лайфселл» повідомило Комітет, що Товариством було виявлено певні помилки, котрі були допущені працівником Товариства при підготовці наказу № 821 від 15.08.2018 «Про внесення змін до строку дії пакетів послуг у деяких тарифних планах». У даному наказі був зазначений некоректний перелік тарифних планів, в яких відбулася зміна періоду дії пакетів послуг з

30 днів на тиждень (28 днів). З метою усунення вищезазначених помилок Товариство видало наказ № 78 від 01.02.2019, відповідно до якого:

1. Починаючи з 22.08.2018 в тарифних планах: «Лайфхак», «ХайП», «Дзвінки всім 2017», «Дзвінки всім» строк дії 30-денних пакетів послуг змінити на 28 днів (4 тижні).

2. Починаючи з 05.09.2018 в тарифних планах: «Смартфон 2018», «Абсолютна свобода», «3G Смарт 69» строк дії 30-денних пакетів послуг змінено на 28 днів (4 тижні).

Листом від 22.02.2019 № 00034д (вх. № 8-09/189-кі від 27.02.2019) ТОВ «лайфселл» повідомило Комітет, що після 05.09.2018 було введено в дію наступні тарифні плани з періодом дії пакетів послуг 4 тижні: «Лайфхак», «Лайфхак Platinum», «ХайП», «Шейкер», «ХендМейд», «Гаджет». Крім того, період дії пакетів послуг з 30 днів на 4 тижні було змінено в тарифних планах: «Особливий», «Смарт Сім'я».

На думку ТОВ «лайфселл»: *«...сплативши абонентну плату, абонент отримує лише доступ до телекомунікаційної мережі (наприклад, можливість отримувати дзвінки, повідомлення тощо), а не самі телекомунікаційні послуги. Зазвичай, після сплати абонентної плати, абоненту необхідно додатково вносити кошти, щоб здійснити дзвінки, отримати доступ до мережі Інтернет або скористатись іншими телекомунікаційними послугами..*

...Запровадження тижневого підходу до встановлення періоду дії пакетів послуг може зробити підрахунок наступної дати для сплати вартості пакету послуг більш простим та зручним для абонентів певних тарифних планів, оскільки така сплата буде відбуватись завжди в один і той самий день тижня.

Законодавство України не встановлює обмежень права оператора самостійно визначати строку дії пакету послуг». Більш того, Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила) наголошують, що це є правом оператора, який надає відповідні послуги зв'язку. З огляду на це, вважаємо, що оператор має право встановлювати строк дії пакету/ів послуг на 4 тижні або інший строк, який є доцільним у власній господарській діяльності, та, відповідно, стягувати плату за такий пакет/и послуг».

...Оскільки пункт 71 Правил регулює сплату саме абонентної плати та авансового платежу (для контрактних абонентів), та не стосується сплати вартості пакетів послуг тарифних планів, логічно вважати, що встановлення розрахункового періоду один календарний місяць стосується виключно сплати абонентної плати та авансового платежу (для контрактних абонентів)».

У кожного оператора рухомого (мобільного) зв'язку є затверджені внутрішніми наказами/розпорядчими документами Правила/Умови, в яких встановлюються добросовісні принципи роботи оператора.

Наказом ТОВ «лайфселл» від 09.08.2018 № 783 затверджена нова редакція Умов і порядку надання телекомунікаційних послуг ТОВ «лайфселл» (далі – Умови).

Відповідно до підпункту 7.11 пункту 7 Умов *вартість пакета послуг (абонплата) – вартість телекомунікаційних послуг, що нараховуються Абоненту за відповідним пакетом послуг для користування на певний період.*

Згідно з підпунктом 7.71 пункту 7 Умов *тарифний план (тариф) – сукупність пропозицій, запропонованих споживачеві Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання певних послуг.*

Тобто, плата за користування тарифним планом згідно з Умовами є абонплатою.

Відповідно до пункту 58 Правил оператор, провайдер встановлює та пропонує на вибір споживача тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік (пакет) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний).

Відповідно до пункту 71 Правил у разі надання послуги на умовах попередньої оплати абонент вносить плату до початку фактичного отримання послуги, якщо інше не передбачено договором.

Оператор, провайдер не може вимагати попереднього внесення абонентної плати або авансового платежу (для контрактних абонентів) за послуги більш як за один розрахунковий період. Розрахунковим періодом є поточний календарний місяць.

Правилами передбачена можливість оператора встановлювати тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани, а також строк їх дії, а не розрахунковий період за оплату. Відповідно строк дії послуг та/або тарифних планів не є розрахунковим періодом.

Наприклад, підтвердженням цього є комунікація ТОВ «лайфселл» щодо дати введення тарифного плану «Хайп 2018» в дію та мінімального строку його дії у розділі «Повні умови»:

«Дата введення тарифного плану в дію — 21.02.2018 р. Мінімальний строк дії тарифного плану — 7 днів з дати його введення в дію».

Вищезазначені норми спростовують твердження ТОВ «лайфселл»: *«...оператор має право встановлювати строк дії пакету/ів послуг на 4 тижні або інший строк, який є доцільним у власній господарській діяльності, та відповідно стягувати плату за такий пакет/и послуг».*

Єдиний розрахунковий період (а, відповідно, і вартість, яка встановлюється за цей розрахунковий період) дає можливість абоненту ефективно співставляти ціни різних операторів, різних тарифних планів, порівнювати їх та приймати зважені рішення з врахуванням вартості таких послуг. Саме такі підходи багато років є орієнтиром для споживачів, протилежні практики будуть проявом недобросовісної комерційної практики та порушуватимуть чесні звичаї у господарській діяльності.

Відсутність можливості для споживача порівнювати ціни різних суб'єктів господарювання вбачається як прояв недобросовісної комерційної практики та підтверджується рішеннями конкурентного відомства Італії від 20.02.2019 про накладення штрафів на авіакомпанії Ryanair і Wizz Air за введення нових правил ручної поклажі; пунктом 16 Регламенту Європейського парламенту та ради від 24.09.2008 № 1008/2008 «Про загальні правила здійснення авіаперевезень у Співтоваристві».

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації листом від 21.11.2018 № 01-7488/122 (вх. № 7-09/14128 від 21.11.2018) зазначила Комітету, що *«...до змісту договору, який укладається між споживачем та оператором, провайдером телекомунікацій, відповідно до підпункту 3.7.2 пункту 3.7 розділу III Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 № 624, необхідно вносити порядок, строки та форму оплати послуг, зокрема, **тривалість розрахункового періоду надання послуг.***

Згідно з пунктом 3.1 розділу III даного рішення договір повинен містити умови, що не суперечать законодавству. Відповідно, і тривалість розрахункового періоду в договорі має визначатись згідно вимог законодавства, а не встановлюватись на власний розсуд оператора.

На запитання Комітету: *«Чи наявні в оператора станом на сьогодні тарифи/тарифні плани, в яких розрахунковим періодом є 4 тижні?»* інші учасники ринку рухомого (мобільного) зв'язку зазначили:

1. ПрАТ «Телесистеми України»: *«У Товариства відсутні на теперішній час та не застосовувались у минулому тарифи/тарифні плани, в яких розрахунковим періодом є 4 тижні. Додатково вважаємо необхідним інформувати, що для всіх абонентів нашого Товариства розрахунковим періодом є поточний календарний місяць, як це і встановлено Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою*

Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 № 295. Будь-які інші тлумачення зазначених положень вважаємо такими, що суперечать вимогам законодавства».

2. ТОВ «ТриМоб»: «...ТОВ «ТриМоб» на сьогодні не має тарифів/тарифних планів, в яких розрахунковим періодом є 4 тижні».

3. ТОВ «Інтернаціональні телекомунікації»: «...у ТОВ «Інтертелеком» відсутні тарифи/тарифні плани (та ніколи не використовувались раніше), в яких розрахунковим періодом були б 4 тижні».

Таким чином, інші оператори телекомунікацій встановлюють розрахунковий період – один місяць та не тлумачать пункт 71 Правил на власний розсуд.

Листом від 24.04.2019 № 1883 (вх. № 8-01/5041 від 25.04.2019) ТОВ «лайфселл» надало інформацію про тарифні плани з пакетами послуг, в яких встановлено відмінні від одного місяця та 28 днів розрахункові періоди:

1. «Шалений день» – 1 календарний день;
2. «Simka LTE» – 7 календарних днів.

На слуханнях у Справі, які були проведені 15.04.2019, представник ТОВ «лайфселл» повідомив, що якщо встановлена вартість користування послугами за день, то у такому разі можна поррахувати вартість за місяць.

Згідно частини першої статті 32 Господарського кодексу України недобросовісною конкуренцією визнаються будь-які дії у конкуренції, що суперечать правилам, торговим та іншим чесним звичаям у підприємницькій діяльності.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» недобросовісною конкуренцією є будь-які дії у конкуренції, що суперечать торговим та іншим чесним звичаям у господарській діяльності.

Отже, дії ТОВ «лайфселл» щодо встановлення розрахункового періоду пакета послуг – 4 тижні містять 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.

Щодо ознак порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді повідомлення невизначеному колу осіб в рекламно-інформаційному описі тарифного плану «Хайп 2018» неправдивих відомостей, зокрема внаслідок обраного способу їх викладення, що вплинули або можуть вплинути на наміри споживачів щодо придбання (замовлення) послуг товариством з обмеженою відповідальністю «лайфселл»:

У рекламно-інформаційному описі тарифного плану «Хайп 2018», розміщеному на офіційному сайті ТОВ «лайфселл» за посиланням: <https://www.lifecell.ua/uk/mobilnij-zvyazok/taryfy/haip/>, містилася така інформація:

ТАРИФНИЙ ПЛАН «ХАЙП 2018»

опис

ПЕРЕВАГИ

• ДЛЯ НОВИХ АБОНЕНТІВ ПЕРШІ 4 ТИЖНІ БЕЗКОШТОВНО!
 • Безліміт на lifecell
 • 10 ГБ Інтернету
 • 75 хв на інші мережі по Україні

Пакет послуг	передплата
Дзвінки на lifecell	Безліміт
Дзвінки на інші мережі по Україні, хв	75
Інтернет	10 ГБ
Соцмережі	Безкоштовно*
Вартість, грн/4 тижні	75
Вартість повторного замовлення пакету послуг до закінчення 4 тижнів, грн	65

Зокрема, зазначено, що вартість тарифного плану становить 75 грн за місяць, без будь-яких гіперпосилань біля слова «місяць» для роз'яснення цієї інформації.

Відповідно до умов тарифного плану «Хайп 2018» вартість тарифу становить 75 грн за 4 тижні.

У споживача, що прочитав та/або побачив умови тарифного плану «Хайп 2018» ТОВ «лайфселл» із твердженням «75 грн на місяць», може скластися уявлення про те, що вартість тарифного плану становить 75 грн за місяць, хоча насправді в умовах тарифного плану «Хайп 2018» вартість тарифу становить 75 грн за 4 тижні.

Отже, зазначена інформація стосовно тарифного плану «Хайп 2018» ТОВ «лайфселл» містить неправдиві відомості.

ТОВ «лайфселл» листом від 10.12.2018 № 4692 (вх. № 8-09/15419 від 19.12.2018) надало пояснення Комітету щодо комунікації у тарифному плані «Хайп 2018»:

«Товариство повідомляє, що внаслідок допущеної технічної помилки на веб-сторінці <https://www.lifecell.ua/uk/mobilnij-zvyazok/taryfy/haip/> не був вчасно оновлений рекламно-інформаційний матеріал (рекламний банер). При цьому, повідомляємо, що помилка була допущена виключно стосовно одного банеру, в той час як все інше наповнення веб-сторінки, включаючи всі умови тарифного плану, були оновлені та актуальні.

Отримавши Розпорядження, Товариство доклало всіх зусиль та усунуло зазначену технічну помилку. Наразі, за вищевказаним посиланням розміщена повна, точна та актуальна інформація, що жодним чином не може вводити споживачів в оману.

...Всіх існуючих абонентів було завчасно проінформовано про зміну періоду дії пакету послуг тарифного плану «Хайп 2018» згідно з вимогами Правил.

...починаючи з 19.09.2018 Товариство прийняло рішення закрити можливість підключення нових абонентів на тарифний план «Хайп 2018», а також можливість переходу (міграції) для існуючих абонентів Товариства на тарифний план «Хайп 2018». Таким чином, станом на дату винесення Розпорядження, підключення та перехід на тарифний план «Хайп 2018» було недоступним для споживачів вже протягом майже двох місяців і є недоступним станом на сьогодні. Тобто розміщений на сторінці застарілий банер, починаючи з 19.09.2018, не міг вплинути на наміри споживачів підключитись на цей тарифний план».

Про некоректність розміщення вищевказаного рекламного банеру зазначив також представник ТОВ «лайфселл» на слуханнях у Справі, які були проведені 15.04.2019.

Відповідно до статті 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», поширенням інформації, що вводить в оману, є повідомлення суб'єктом господарювання, безпосередньо або через іншу особу, одній, кільком особам або невизначеному колу осіб, у тому числі в рекламі, неповних, неточних, неправдивих відомостей, зокрема внаслідок обраного способу їх викладення, замовчування окремих фактів чи нечіткості формулювань, що вплинули або можуть вплинути на наміри цих осіб щодо придбання (замовлення) чи реалізації (продажу, поставки, виконання, надання) товарів, робіт, послуг цього суб'єкта господарювання.

Інформацією, що вводить в оману, є, зокрема, відомості, які:

містять неповні, неточні або неправдиві дані про походження товару, виробника, продавця, спосіб виготовлення, джерела та спосіб придбання, реалізації, кількість, споживчі властивості, якість, комплектність, придатність до застосування, стандарти, характеристики, особливості реалізації товарів, робіт, послуг, ціну і знижки на них, а також про істотні умови договору;

містять неповні, неточні або неправдиві дані про фінансовий стан чи господарську діяльність суб'єкта господарювання;

приписують повноваження та права, яких не мають, або відносини, в яких не перебувають;

містять посилання на обсяги виробництва, придбання, продажу чи поставки товарів, виконання робіт, надання послуг, яких фактично не було на день поширення інформації.

Отже, дії ТОВ «лайфселл» щодо поширення в рекламно-інформаційному описі тарифного плану «Хайп 2018» твердження «75 грн на місяць» містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді повідомлення невизначеному колу осіб неправдивих відомостей, зокрема внаслідок обраного способу їх викладення, замовчування окремих фактів чи нечіткості формулювань, що вплинули або можуть вплинути на наміри споживачів щодо придбання (замовлення) послуг ТОВ «лайфселл».

Враховуючи викладене, з метою припинення дій, які містять ознаки порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, усунення їх причин і умов, що їм сприяють, керуючись статтею 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» та статтею 27 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», Антимонопольний комітет України надає товариству з обмеженою відповідальністю «лайфселл» (м. Київ, ідентифікаційний код юридичної особи 22859846) такі обов'язкові для розгляду

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

1. Припинити дії, які містять ознаки порушення, передбаченого статтею 1 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» у вигляді встановлення розрахункового періоду пакета послуг – 4 тижні, що позбавляє споживачів можливості співставлення цін різних тарифних планів з різними розрахунковими періодами, зокрема, у кожному тарифному плані/пакеті послуг інформувати споживачів про розрахункову вартість за день та утриматися від вчинення таких дій у подальшому.

2. Усунути причини виникнення ознак порушення, передбаченого статтею 15-1 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», зокрема інформування споживачів та абонентів стосовно розрахункового періоду за телекомунікаційні послуги здійснювати у чіткій формі та у спосіб, що не вводить в оману споживачів та абонентів телекомунікаційних послуг.

Відповідно до частини другої статті 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» рекомендації органів Антимонопольного комітету України підлягають обов'язковому розгляду органами чи особами, яким вони надані.

Про результати розгляду цих рекомендацій повідомити Антимонопольний комітет України у 30-денний строк з дня їх отримання.

Відповідно до частини третьої статті 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції», за умови виконання положень рекомендацій у разі, якщо порушення не призвело до суттєвого обмеження чи спотворення конкуренції, не завдало значних збитків окремим особам чи суспільству та вжито відповідних заходів для усунення наслідків порушення, провадження у справі про порушення законодавства про захист економічної конкуренції не розпочинається, а розпочате провадження закривається.

Голова Комітету

Ю. ТЕРЕНТЬЄВ