



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

РІШЕННЯ

29 грудня 2020 р.

Київ

№ 837-р

Про закриття провадження
у справі № 127-26.4/111-19

Антимонопольний комітет України (далі – Комітет), розглянувши матеріали справи № 127-26.4/111-19 за ознаками вчинення приватним акціонерним товариством «Київстар» (ідентифікаційний код юридичної особи 21673832) порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення в рекламі інформації про умови послуги «Ідеальний роумінг» та інформації щодо нарахування коштів на бонусний рахунок, що вводить в оману, та подання про закриття справи від 02.12.2020 № 127-26.4/111-19/565-спр,

ВСТАНОВИВ:

1. ПРЕДМЕТ СПРАВИ

- (1) Порушення, передбачене статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.
- (2) Порушення, вчинене шляхом поширення приватним акціонерним товариством «Київстар» у рекламі інформації про умови послуги «Ідеальний роумінг» та інформації щодо нарахування коштів на бонусний рахунок, що вводить в оману.

2. ЗАЯВНИКИ

- (3) Громадянин Приходько В.В. (м. Київ) (далі – Заявник 1) та гр. Черненко А.О. (м. Суми) (далі – Заявник 2) (далі разом – Заявники).
- (4) Заявники є споживачами послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

3. ВІДПОВІДАЧ

- (5) Відповідачем у справі є приватне акціонерне товариство «Київстар» (далі – ПрАТ «Київстар», Товариство) (м. Київ, ідентифікаційний код юридичної особи 21673832).

- (6) Основним видом діяльності ПрАТ «Київстар» є діяльність у сфері надання телекомунікаційних послуг, у тому числі надання послуг доступу до мережі Інтернет.
- (7) ПрАТ «Київстар» надає телекомунікаційні послуги на території України, зокрема, згідно з чинними ліцензіями Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ) № 9518 від 01.07.2018, № 9517 від 01.07.2018, № 9503 від 01.07.2018, № 9446 від 06.03.2018, № 9445 від 06.03.2018 та № 9444 від 06.03.2018.
- (8) ПрАТ «Київстар» є суб'єктом господарювання у розумінні статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції».

4. ПРОЦЕДУРНІ ДІЇ

- (9) До Антимонопольного комітету України (далі – Комітет) надійшла заява від 14.06.2019 б/н (zareestrovana в Комітеті 20.06.2019 за № 14-01/172-AM) (далі – Заява 1) гр. Приходько В.В. (м. Київ) та заява гр. Черненко А.О. (м. Суми) від 03.07.2019 б/н (zareestrovana в Комітеті 26.07.2019 за № 14-01/218-AM) (далі – Заява 2) щодо порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції у вигляді поширення ПрАТ «Київстар» у відеоролику інформації щодо послуги «Ідеальний роумінг», що, на думку Заявників, вводить споживачів в оману.
- (10) Також до Комітету надійшли заяви аналогічного із Заявою 1 і Заявою 2 змісту від гр. Амбаряна Л. від 04.07.2019 б/н (zareestrovana в Комітеті 26.07.2019 за № 8-01/219-AM) та гр. Ларченко І. від 04.07.2019 б/н (zareestrovana в Комітеті 26.07.2019 за № 8-01/220-AM), однак відповіді від гр. Амбаряна Л. та Ларченко І. на листи Комітету про залишення заяв без руху та надання інформації від 31.07.2019 № 127-26/09-9743 та № 127-26/09-9742 до Комітету не надійшли, у зв'язку із чим заяви цих громадян залишені без розгляду.
- (11) Розпорядженням державного уповноваженого Комітету від 04.10.2019 № 09/333-р розпочато розгляд справи № 127-26.4/111-19 (далі – Справа) за ознаками вчинення ПрАТ «Київстар» порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення в рекламі інформації про умови послуги «Ідеальний роумінг» та інформації щодо нарахування коштів на бонусний рахунок, що вводить в оману.
- (12) З метою припинення дій, що містять ознаки порушення, керуючись статтею 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» та статтею 27 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», Комітет надав ПрАТ «Київстар» 01.10.2020 рекомендації № 39-рк: припинити дії, що містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення неповної та неточної інформації на вебсайті за посиланням: <https://kyivstar.ua/uk/mm/roaming> про послугу «Ідеальний роумінг» шляхом замовчування інформації про те, що послуга «Ідеальний роумінг» та її умови доступні тільки для абонентів приватного акціонерного товариства «Київстар», та неправдивих відомостей про нарахування грошових коштів на бонусний рахунок абонента при замовленні ним послуги «Ідеальний роумінг» та вжити заходів для усунення наслідків цих порушень. Інформування споживачів про послуги роумінгу та власні акції здійснювати способом, що не вводитиме споживачів в оману (далі – Рекомендації).
- (13) 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.

- (14) На виконання Рекомендацій листом від 22.10.2020 № 26762/02 (вх. Комітету № 8-01/1084-кі від 23.10.2020) ПрАТ «Київстар» повідомило про розгляд Рекомендацій та внесло з урахуванням Рекомендацій зміни до власних комунікацій про послугу «Ідеальний роумінг».
- (15) Копії подання про закриття справи від 02.12.2020 № 127-26.4/111-19/565-спр направлені Заявникам листами від 03.12.2020 № 127-26/09-16552 та № 127-26/09-16553 і Товариству листом від 03.12.2020 № 127-26/09-16551.
- (16) У відповідь на подання про закриття справи від 02.12.2020 № 127-26.4/111-19/565-спр Заявники власних зауважень та заперечень не надали. ПрАТ «Київстар» листом від 16.12.2020 № 8-01/16765 повідомило, що повністю погоджується з висновками Комітету.

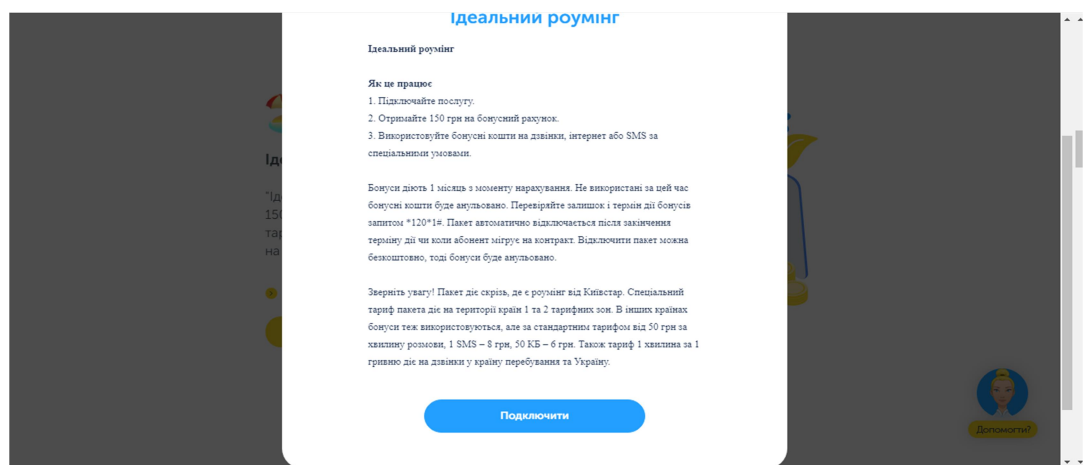
5. ОБСТАВИНИ

- (17) Заявник 1 у Заяві 1 зазначив, що 30.04.2019 переглянув рекламний відеоролик послуги «Ідеальний роумінг» Товариства (далі – Рекламний ролик), що активно транслюється на телебаченні та в мережі Інтернет, у якому йдеться про можливість здійснення дзвінків у роумінгу за тарифом 1 грн за 1 хвилину і користування Інтернетом за тарифом 0,1 грн за 1 Мб.
- (18) Заявник 1 зазначає, що після перегляду Рекламного ролика вирішив ознайомитися з умовами послуги «Ідеальний роумінг», проте умови послуги не розміщені у відкритому доступі на офіційній сторінці сайту Товариства, незважаючи на те, що в Рекламному ролику повідомляється, що умови послуги зазначені на сайті Товариства.
- (19) Для отримання умов послуги «Ідеальний роумінг» потрібно надсилати спеціальний запит через вебсайт, що можливо зробити тільки абонентам Товариства.
- (20) Отже, Заявник вважає, що інформація, поширена в Рекламному ролику щодо розміщення умов послуги «Ідеальний роумінг» на вебсайті Товариства, є неправдивою.
- (21) Крім того, Заявник 1 придбав стартовий пакет ПрАТ «Київстар» та після надсилання спеціального запиту щодо підключення послуги «Ідеальний роумінг» отримав таку інформацію: «Сплачуйте тільки за використані хвилини, мегабайти та СМС, а не за пакет послуг. Дзвінки від 1 грн/хв., Інтернет від 0,1 грн/шт». У той же час далі в умовах зазначається про вартість пакета – 275 грн. Заявник 1 вважає, що зазначена інформація є неправдивою, оскільки за 275 грн отримав не 275 хв. на зв'язок, або 2 750 Мб, а отримав на бонусний рахунок 150 грн, тобто 150 хв., або 1 500 МБ.
- (22) Разом із тим Заявник наголошує, що ПрАТ «Київстар» у Рекламному ролику поширює неповні відомості, а саме: не повідомляє про оплатність послуги «Ідеальний роумінг» та її вартість, не повідомляє, що надання повної інформації про послугу здійснюється виключно абонентам Товариства, у жодному джерелі інформації не повідомлено про різні умови послуги «Ідеальний роумінг» для різних абонентів, а також інформацію щодо критеріїв ціноутворення та інших чинників, які використовує ПрАТ «Київстар» для надання послуги конкретному споживачу.
- (23) Крім того, Заявник 1 зазначає про поширення Товариством неточних відомостей, а саме, в умовах підключення послуги «Ідеальний роумінг» зазначено про нарахування

150 грн на бонусний рахунок внаслідок підключення послуги. При цьому строк дії грошей на бонусному рахунку становить один місяць.

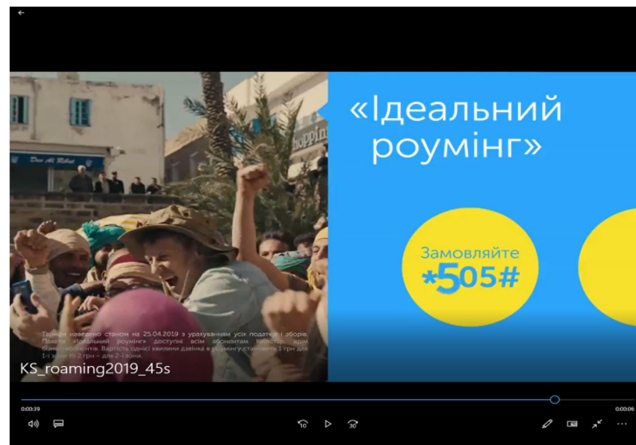
- (24) На думку Заявника 1, гривні не мають строку дії, отже, Товариство надає бонуси, а не гривні, тобто відомості щодо надання гривень на бонусний рахунок є неточними.
- (25) Заявник 2 у Заяві 2 зазначає аналогічні викладеним у Заяві 1 претензії до реклами послуги «Ідеальний роумінг».
- (26) Товариство у відповідь на вимогу Комітету листом від 15.08.2019 № 18335/05 (вх. № 8-01/743-кі Комітету від 19.08.2019) зазначило, що поширює рекламу з послугою «Ідеальний роумінг» з 25.04.2019.
- (27) У своїй комунікації щодо послуги «Ідеальний роумінг» Товариство намагається донести власним абонентам, споживачам телекомунікаційних послуг ПрАТ «Київстар» інформацію, що запропонована послуга сформована з урахуванням споживчого профілю власних абонентів, враховує їх потреби в телекомунікаційних послугах за кордоном, де Товариство має чинні угоди з роумінговими партнерами, та ідеально відображає середній споживчий рівень потреб абонента в телекомунікаційних послугах. Товариство також підкреслює, що жоден абонент іншого оператора не може скористатися послугою «Ідеальний роумінг».
- (28) Товариство зазначає, що пропонує власним абонентам для передплатеної форми обслуговування такі пакети: «Ідеальний роумінг», «Ідеальний роумінг 100», «Ідеальний роумінг 190», «Ідеальний роумінг 450», «Ідеальний роумінг 750». Разова плата за підключення пакета становить для пакета «Ідеальний роумінг» - 275 грн, «Ідеальний роумінг 100» - 100 грн, «Ідеальний роумінг 190» - 190 грн, «Ідеальний роумінг 450» - 450 грн, «Ідеальний роумінг 750» - 750 грн. Обсяг коштів, що зараховуються за плату за підключення пакета й використовуються на території всіх країн, становить для пакета «Ідеальний роумінг» - 150 грн, «Ідеальний роумінг 100» - 50 грн, «Ідеальний роумінг 190» - 100 грн, «Ідеальний роумінг 450» - 250 грн, «Ідеальний роумінг 750» - 400 грн.
- (29) Для контрактної форми обслуговування Товариство пропонує такі пакети: «Ідеальний роумінг», «Ідеальний роумінг 275», «Ідеальний роумінг 750». Разова плата за підключення пакета становить: для пакета «Ідеальний роумінг» - 450 грн, «Ідеальний роумінг 275» - 275 грн, «Ідеальний роумінг 750» - 750 грн. Обсяг коштів, що зараховуються за плату за підключення пакета й використовуються на території всіх країн, становить для пакета «Ідеальний роумінг» - 250 грн, «Ідеальний роумінг 275» - 150 грн, «Ідеальний роумінг 750» - 400 грн.
- (30) Товариство зазначає, що абонент ПрАТ «Київстар» може дізнатися про умови надання послуги «Ідеальний роумінг» за доступним йому для підключення пакетом такими шляхами: набрати на телефоні комбінацію 8505# та отримати смс-повідомлення, в якому зазначено стислий опис пропозиції, яка доступна абоненту, і посилання на вебсайт або IVR (залежно від телефону абонента), де можливо отримати інформацію щодо всіх умов надання послуги. Переходячи за посиланням, абонент може побачити, зокрема, інформацію, як підключити послугу «Ідеальний роумінг», вартість пакета на 30 днів, інформацію про те, що саме підключення пакета є безкоштовним, вартість дзвінків, послуг мобільного Інтернету та вартість текстових смс-повідомлень, а також текст щодо отримання бонусних коштів на рахунок.

- (31) Наприклад, у пакеті «Ідеальний роумінг» зазначено текст: «Отримайте 250 грн на бонусний рахунок. Використовуйте бонусні кошти на дзвінки, інтернет або смс за спеціальними умовами, що відрізняються від стандартних».
- (32) Крім того, абоненти можуть отримати інформацію про послугу «Ідеальний роумінг» через систему самообслуговування «Мій Київстар». У рубриці «послуги» абонент Товариства знаходить послугу «Ідеальний роумінг» та, натискаючи опцію «деталі», абонент бачить повідомлення, у якому, перейшовши за гіперпосиланням, може отримати більш детальну інформацію про послугу.
- (33) Також Абоненти Товариства можуть на вебсайті за посиланням <https://kyivstar.ua/uk/mm/roaming> обрати рубрику «Роумінг», у вікні ввести свій номер телефону, після чого ввести пароль з отриманого смс-повідомлення та ознайомитися з деталями пропозиції (нижче на зображенні 1 наводиться приклад щодо одного з пакетів послуги «Ідеальний роумінг»):

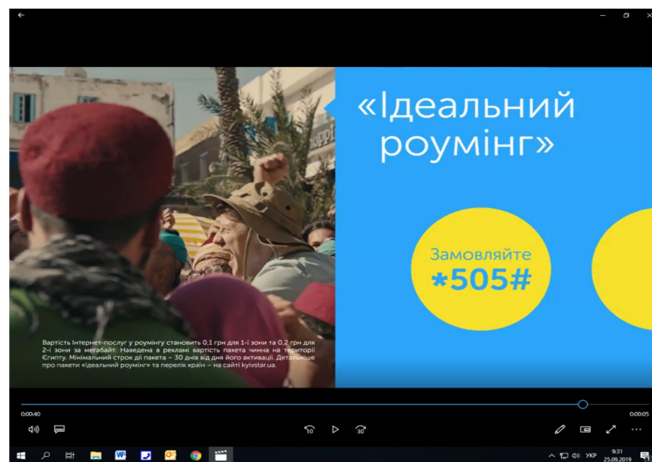


Зображення 1

- (34) Товариство наголошує, оскільки послуга «Ідеальний роумінг» доступна лише абонентам ПрАТ «Київстар» та з огляду на те, що підбір відповідного пакета послуги здійснюється залежно від споживчого профілю абонента, особа, що не є абонентом «ПрАТ Київстар», не має можливості ознайомитися з детальними умовами послуги «Ідеальний роумінг».
- (35) Разом із тим Товариство зазначає, що послуга «Ідеальний роумінг» діє у 106 країнах: 1-ша і 2-га тарифні зони країн (вартість 1 хв. становить у країнах 1-ї зони – 1 грн, у країнах 2-ї зони – 2 грн; вартість 1 Мб становить у країнах 1-ї зони – 0,1 грн, другої зони – 0,2 грн).
- (36) Із переліком таких країн абонент Товариства може ознайомитись на сайті Товариства в рубриці «роумінг», перейшовши за посиланням із смс-повідомлення або уточнити в оператора інформацію щодо країни, яка його цікавить.
- (37) Під час перегляду Рекламного ролика, який Товариство надало Комітету, що транслюється на телебаченні та доступний у мережі Інтернет, встановлено таке:



Зображення 2



Зображення 3

- (38) У Рекламному ролику, зокрема, великими літерами зазначено: «Ідеальний роумінг» «Замовляйте *505#», починаючи з 38-ї секунди Рекламного ролика дрібним шрифтом зазначено: «Тарифи наведено станом на 25.04.2019 з урахуванням усіх податків і зборів. Пакети ідеальний роумінг доступні всім абонентам Київстар, крім бізнес-абонентів. Вартість однієї хвилини дзвінка в роумінгу становить 1 грн для 1-ї зони та 2 грн для другої зони» (див. зображення 2). Протягом 40-42-ї секунд Рекламного ролика дрібним шрифтом зазначено: «Вартість Інтернет послуг у роумінгу становить 0,10 грн для 1-ї зони та 0,20 грн для 2-ї зони за мегабайт. Наведена в рекламі вартість чинна на території Єгипту. Мінімальний строк дії пакета – 30 днів із дня його активації. Детальніше про пакети «Ідеальний роумінг» та перелік країн на сайті kyivstar.ua» (див. зображення 3).
- (39) У той же час ознайомитись на вебсайті Товариства з детальними умовами послуги мають можливість тільки абоненти ПрАТ «Київстар», що підтверджено інформацією, отриманою від Товариства.
- (40) У листі № 27892/02 від 17.12.2019 (вх. Комітету № 8-01/15420 від 21.12.2019) ПрАТ «Київстар» зазначає, що послуга «Ідеальний роумінг» – це персоналізована пропозиція, яка актуальна для дійсних абонентів Товариства, що обслуговуються на умовах передплати та на контрактній формі обслуговування.
- (41) Визначення пакета послуги «Ідеальний роумінг», доступного конкретному абоненту для підключення, здійснюється залежно від поведінки абонента як у домашній мережі, так і в роумінгу.

- (42) Товариство наголошує, що запропонована послуга сформована з урахуванням поведінкового (споживчого) профілю абонентів Товариства, враховує їх потреби у телекомунікаційних послугах за кордоном, де Товариство має чинні угоди з роумінговими партнерами, та ідеально відображає середній споживчий рівень потреб абонента в телекомунікаційних послугах. Оскільки послуга «Ідеальний роумінг» доступна лише абонентам Товариства та з огляду на те, що підбір відповідного пакета вказаної послуги здійснюється залежно від споживчого профілю абонента, особа, що не є абонентом ПрАТ «Київстар», не може бути проаналізована з точки зору споживання телекомунікаційних послуг, а отже, і не має змоги отримати пропозицію та не має можливості ознайомитися з детальними умовами щодо індивідуальних пакетів послуги «Ідеальний роумінг».
- (43) Також Товариство наголошує, що абонент ПрАТ «Київстар» може дізнатися умови надання послуги «Ідеальний роумінг» за доступним йому для підключення пакетом такими шляхами: набрати в телефоні комбінацію *505# та отримати смс-повідомлення, в якому зазначено стислий опис пропозиції, яка доступна абоненту, і посилання на вебсайт або IVR (залежно від телефону абонента), де можливо отримати інформацію щодо всіх умов надання вказаної послуги; через систему самообслуговування «Мій Київстар» у рубриці «послуги»; на вебсайті Товариства обрати розділ «роумінг» <https://kyivstar.ua/uk/mm/roaming> та ввести у відповідному вікні свій номер телефону, після чого ввести пароль з отриманого смс-повідомлення та ознайомитися з деталями підібраної пропозиції.
- (44) Крім того, для більш детального інформування абонентів та з метою уникнення непорозумінь, Товариством удосконалено комунікацію щодо послуги «Ідеальний роумінг» та в рекламних матеріалах щодо послуги зазначається: «Пакети «Ідеальний роумінг» та їх умови доступні виключно абонентам Київстар, крім бізнес-абонентів. Деталі та перелік країн – на сайті <https://kyivstar.ua/> або «Пакети «Ідеальний роумінг» та їх детальні умови доступні виключно абонентам Київстар, крім бізнес-абонентів. Зазначені в описі тарифи пакета «Ідеальний роумінг» доступні для країн 1-ї зони. Перелік країн і детальна інформація щодо пакетів «Ідеальний роумінг» – на сайті <https://kyivstar.ua/>». Копії зазначених рекламних матеріалів Товариство надало Комітету (див. зображення 4 та 5).
- (45) Щодо поширення інформації про нарахування грошових коштів на бонусний рахунок абонента при підключенні послуги «Ідеальний роумінг» Товариство зазначило, що у своїй діяльності дотримується вимог чинного законодавства, яке, серед іншого, підпунктом 5 пункту 64 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11 квітня 2012 року, забороняє операторам телекомунікацій під час здійснення розрахунків, зокрема, перетворювати внесені на рахунок кошти на бонуси, бали тощо. Зважаючи на це, Товариство пропонує абонентам послугу «Ідеальний роумінг», відповідно до умов якої абонент за певну вартість отримує певний пакет бонусних одиниць (еквівалент гривень), які може витрачати на дзвінки, смс-повідомлення чи мобільний Інтернет і чіткою та повною мірою інформує у своїх комунікаціях споживачів, що вони отримають бонусні кошти на бонусний рахунок. У свою чергу, законодавством не заборонено суб'єктам господарювання встановлювати термін дії бонусних одиниць або їх еквівалентів. Використовуючи принцип диспозитивності, ПрАТ «Київстар» застосовує зазначений підхід у своїй діяльності, встановлюючи термін дії бонусних коштів та прямо інформуючи про це споживачів.

Беріть участь у спільному проєкті Київстар та Booking.com і отримуйте 150 бонусних одиниць на послуги зв'язку за кожне бронювання 1 (однієї) бонусу, дорівнює еквіваленту 1 грн.

Оформіть свою страховку на час подорожі, а отримайте бонуси для вигідного спливання за кордоном.

АС/Альфа страхування

Дізнавайтесь більше на сайті kyivstar.ua/roaming

Важливо

Стан рахунку та поповнення

Рекомендуємо перед поїздкою поповнити рахунок на 150 грн чи більше, щоб залишатись на зв'язку. Якщо на рахунок бракує коштів для спілкування в роумінгу, замовте послугу «Екстра гроші»: ***117#**

Поповнення без комісії картою Visa чи MasterCard навіть у роумінгу: ***134#**

Переадресація дзвінків

У роумінгу ця послуга оплачується. Скасування переадресації: **##002#**

Інтернет

Щоб завжди бути онлайн, налаштуйте точку доступу (APN): **Internet**

Прості розрахунки

Наприклад, ви їдете до Норвегії на 5 днів:

	Обсяг використаних послуг	Вартість послуг
Перші 2 дні Дзвінки на українські та норвезькі номери	по 15 хв щодня	2 x 30 грн
Наступні 3 дні Листування по email та розміщення 200 фотографій у соцмережах	по 100 МБ щодня	3 x 35 грн
Загальні витрати на зв'язок за 5 днів		165 грн

Тарифи наведено станом на 01.10.2019. Усі податки та збори враховано. Підтвердженням «безліміт» на місцевих мережах слід розуміти, що на території певних країн під час обміну грошима пошкоджені в мобільних мережах 4G/LTE та Wi-Fi інтернет-трафік не тарифікується до кінця дня, протягом якого абонент хоч раз отримав пакет мегабіт для доступу до інтернету в роумінгу. Кінцевий вирахунок за використанням послуги «Екстра гроші» доступу тижня абонентам передплатного зв'язку, комісія за користування нею не стягується лише в роумінгу. Підтвердженням «Роумінг доступний кожному» слід розуміти, що тарифи доступні всім абонентам, крім тих, що підписані на дозвіл користування тарифних планів і тарифного плану «Все за 175», і діють в межах певних країн автоматично, без необхідності замовлення будь-яких послуг. Пакети «Ідеальний роумінг» та їх детальні умови доступні виключно абонентам Київстар, крім бізнес-абонентів. Зазначені в описі тарифи пакета «Ідеальний роумінг» доступні для країн 1-4 зони. Перелік країн і детальна інформація щодо пакета «Ідеальний роумінг», отримані бонуси за бронювання готелів і страхування, а також щодо тарифів у роумінгу, зокрема, особливості тарифікації дзвінків та інтернет-трафіку – на сайті kyivstar.ua. ПрАТ «Київстар», № 53 в реєстрі операторів провайдера телекомунікацій, 03113, м. Київ, вул. Дегтярська, 53.

Роумінг доступний кожному

Просто ділитися найкращим kyivstar.ua | 477*10

Зображення 4

КИЇВСТАР

«Ідеальний роумінг»

Замовляйте ***505#**

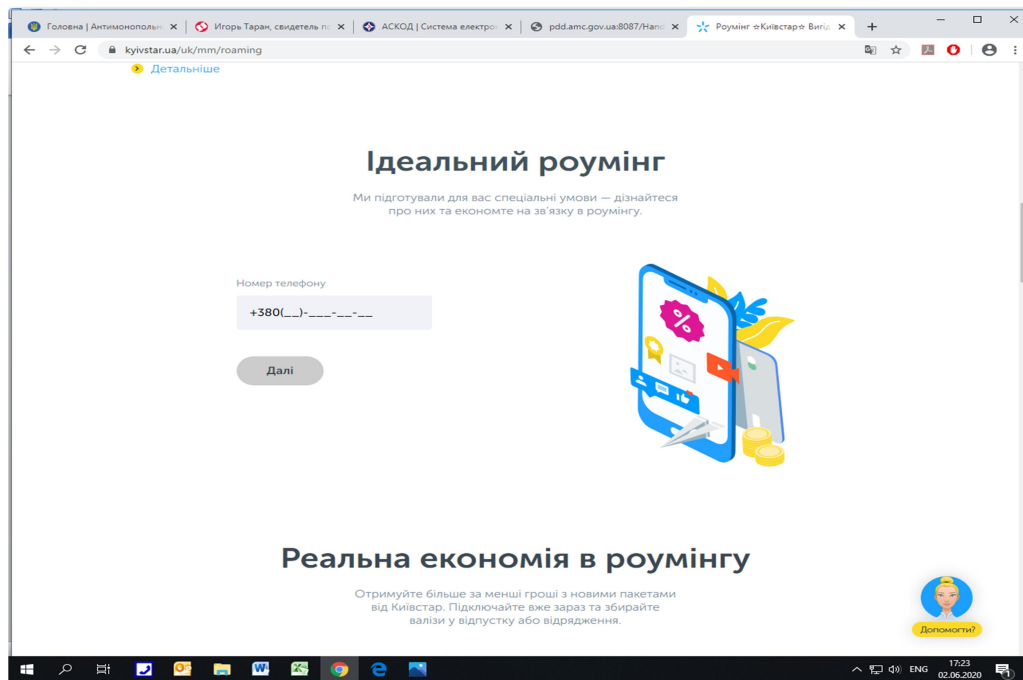
Просто ділитися найкращим kyivstar.ua

Зображення 5

- (46) Водночас, під час розгляду рекламних матеріалів, які надіслані Товариством, встановлено, що на зображеннях 4 та 5 у роз'ясненнях внизу листівки зазначено такий текст: «Пакети «Ідеальний роумінг» та їх детальні умови доступні виключно

абонентам Київстар, крім бізнес-абонентів». Отже, інформація в рекламних листівках не містить неправдивих, неточних та неповних відомостей.

- (47) У відеороликах із рекламою про послугу «Ідеальний роумінг» у мережі «Ютуб» за посиланням https://www.youtube.com/watch?v=tmZuw_FMf6A&feature=youtu.be, протягом відео внизу екрана, зокрема, з'являється текст «Пакети ідеальний роумінг доступні всім абонентам Київстар, крім бізнес-абонентів» та інформація «Детальніше про пакети «Ідеальний роумінг» та перелік країн на сайті kyivstar.ua».
- (48) Разом із тим вебсторінка Товариства з інформацією про «Ідеальний роумінг» має такий вигляд:



Зображення 6

- (49) На вебсторінці (див. зображення 6) під назвою послуги «Ідеальний роумінг» зазначено текст «Ми підготували для вас спеціальні умови — дізнайтеся про них та економте на зв'язку в роумінгу», нижче, зокрема, міститься опція для введення номера абонента.
- (50) Водночас на вебсторінці не зазначено жодного повідомлення, яке звертає увагу споживачів на те, що послуга «Ідеальний роумінг» та її умови доступні тільки для діючих абонентів ПрАТ «Київстар». Отже, споживач, що не є абонентом Товариства, ознайомившись із друкованими рекламними матеріалами Товариства та/або з відеорекламою, бачить інформацію «Детальніше про пакети «Ідеальний роумінг» та перелік країн на сайті kyivstar.ua», завантажує вебсторінку з інформацією про послугу «Ідеальний роумінг» та не має можливості ознайомитися з умовами послуги. Отже, інформація на вебсайті Товариства про послугу «Ідеальний роумінг» є неповною та неточною.
- (51) Також встановлено, що при замовленні пакетів послуги «Ідеальний роумінг» абоненти отримують інформацію про послугу такого змісту: «Підключайте послугу; отримайте 150 грн на бонусний рахунок; використовуйте бонусні кошти на дзвінки, Інтернет або SMS за спеціальними умовами». Нижче розміщено текст, зокрема, такого змісту: «Бонуси діють 1 місяць з моменту нарахування. Не використані за цей час бонусні кошти буде анульовано...»

- (52) Відповідно до статті 99 Конституції України грошовою одиницею України є гривня. Відповідно до частини першої статті 5 Закону України «Про валюту і валютні операції» гривня є єдиним законним платіжним засобом в Україні з урахуванням особливостей, встановлених частиною другою цієї статті, і приймається без обмежень на всій території України для проведення розрахунків.
- (53) Згідно зі статтею 192 Цивільного кодексу України законним платіжним засобом, обов'язковим до приймання за номінальною вартістю на всій території України, є грошова одиниця України - гривня.
- (54) Відповідно до статті 35 Закону України «Про Національний банк України» гривня (банкноти і монети) як національна валюта є єдиним законним платіжним засобом на території України, приймається усіма фізичними і юридичними особами без будь-яких обмежень на всій території України за всіма видами платежів, а також для зарахування на рахунки, вклади, акредитиви та для переказів.
- (55) Відповідно до пункту 3.3 статті 3 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» гривня як грошова одиниця України є єдиним законним платіжним засобом в Україні, приймається усіма фізичними і юридичними особами без будь-яких обмежень на всій території України для проведення переказів та розрахунків.
- (56) Оскільки гривня є платіжним засобом, отримані гривні на бонусний рахунок не можуть мати обмежений строк дії. Тобто, абонент насправді при замовленні послуги «Ідеальний роумінг» не отримає гривень (грошових коштів) на бонусний рахунок, а фактично отримує бонуси, що мають обмежений строк дії.
- (57) Враховуючи зазначене, відомості, поширені Товариством серед власних абонентів при замовленні послуги «Ідеальний роумінг», а саме «отримайте 150 грн на бонусний рахунок», є неправдивими.
- (58) Під інформацією про отримання коштів наведено текст із роз'ясненням: «Бонуси діють 1 місяць з моменту нарахування. Невикористані за цей час бонусні кошти буде анульовано...», що не є повноцінним роз'ясненням для абонентів, оскільки в комунікації спочатку зазначено про отримання саме гривень (грошових коштів), а в самому роз'ясненні йдеться про термін дії бонусів. Крім того, позиція Комітету полягає в тому, що подальше спростування в детальних умовах послуги «Ідеальний роумінг» недостовірної інформації про нарахування грошових коштів на рахунок абонента не може вважатися коректним і повноцінним інформуванням споживачів. Така практика була застосована Комітетом, зокрема, під час прийняття рішення № 705-р від 14.12.2017.
- (59) Крім того, відповідно до положень Директиви № 2005/29/ЄС Європейського Парламенту та Європейської Ради від 11 травня 2005 року «Про недобросовісні торгівельні методи підприємств по відношенню до споживачів на внутрішньому ринку»: «...Комерційна діяльність вважається такою, що вводить в оману, якщо вона включає в себе недостовірну інформацію або складає загальне враження про товар, що вводить в оману або може ввести в оману середньостатистичного споживача, навіть якщо інформація вірна по відношенню до одного або декількох елементів товару, основних його характеристик, ціни товару, способу визначення ціни товару, права споживача тощо, та спонукає або може спонукати споживача здійснити покупку (заклучити договір), якої не було б, якщо споживач мав достовірні відомості...», «...Комерційна діяльність вважається такою, що вводить в оману, якщо виходячи з

фактичної ситуації, приймаючи до уваги всі особливості, обставини і обмеження комунікативного середовища, продавець не надає істотно необхідної середньостатистичному споживачу інформації для прийняття обдуманого рішення по угоді, що веде чи може привести до укладення середньостатистичним споживачем угоди, якої при інших обставинах не було би ним укладено...» (стаття 6 зазначеної Директиви).

6. ВИСНОВКИ ТА КВАЛІФІКАЦІЯ ДІЙ ВІДПОВІДАЧА

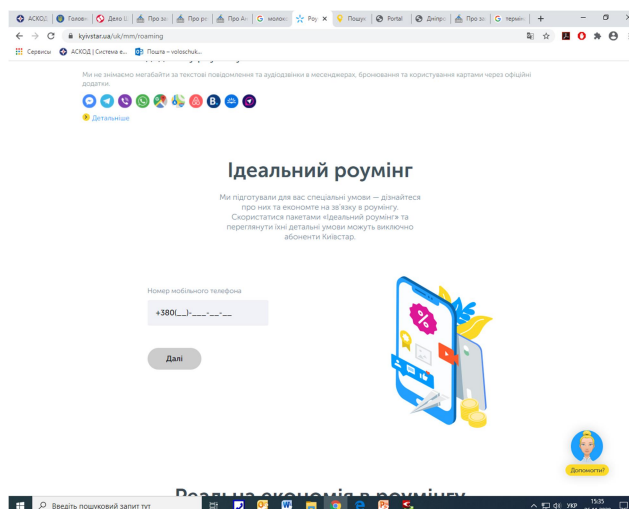
- (60) Відповідно до статті 26 Закону України «Про рекламу» контроль за дотриманням законодавства України про рекламу здійснюють у межах своїх повноважень, зокрема, Антимонопольний комітет України – щодо дотримання законодавства про захист економічної конкуренції.
- (61) Згідно зі статтею 3 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» основним завданням Комітету є участь у формуванні та реалізації конкурентної політики, зокрема, в частині здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції.
- (62) Відповідно до частини першої статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» у сфері здійснення контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції Комітет має повноваження розглядати заяви і справи про порушення законодавства про захист економічної конкуренції та проводити розслідування за цими заявами і справами; при розгляді заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, проведенні перевірки та в інших передбачених законом випадках вимагати від суб'єктів господарювання, об'єднань, органів влади, органів місцевого самоврядування, органів адміністративно-господарського управління та контролю, їх посадових осіб і працівників, інших фізичних та юридичних осіб інформацію, в тому числі з обмеженим доступом.
- (63) 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.
- (64) Отже, дії ПрАТ «Київстар» у вигляді поширення неповної та неточної інформації на вебсайті Товариства про послугу «Ідеальний роумінг» шляхом замовчування інформації про те, що послуга «Ідеальний роумінг» та її умови доступні тільки для абонентів ПрАТ «Київстар», та неправдивих відомостей про нарахування грошових коштів на бонусний рахунок абонента при замовленні ним послуги «Ідеальний роумінг» містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.
- (65) Відповідно до частини першої статті 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» органи Антимонопольного комітету України мають право надавати рекомендації органам влади, органам місцевого самоврядування, органам адміністративно-господарського управління та контролю, суб'єктам господарювання, об'єднанням стосовно припинення дій, які містять ознаки порушення законодавства про захист економічної

конкуренції, усунення причин виникнення цих порушень і умов, що їм сприяють, а у разі, якщо порушення припинено, - щодо вжиття заходів для усунення наслідків цих порушень.

- (66) З метою припинення дій, що містять ознаки порушення, керуючись статтею 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» та статтею 27 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», Комітет надав ПрАТ «Київстар» 01.10.2020 рекомендації № 39-рк: припинити дії, що містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення неповної та неточної інформації на вебсайті за посиланням: <https://kyivstar.ua/uk/mm/roaming> про послугу «Ідеальний роумінг» шляхом замовчування інформації про те, що послуга «Ідеальний роумінг» та її умови доступні тільки для абонентів приватного акціонерного товариства «Київстар», та неправдивих відомостей про нарахування грошових коштів на бонусний рахунок абонента при замовленні ним послуги «Ідеальний роумінг» та вжити заходів для усунення наслідків цих порушень. Інформування споживачів про послуги роумінгу та власні акції здійснювати способом, що не вводитиме споживачів в оману.
- (67) 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.

7. ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ КОМІТЕТУ

- (68) Копії Рекомендацій Комітет направив Товариству 08.10.2020 листом № 127-26/09-1370, які отримані Товариством 12.10.2020. На виконання Рекомендацій листом від 22.10.2020 № 26762/02 (вх. Комітету № 8-01/1084-кі від 23.10.2020). ПрАТ «Київстар» повідомило, про розгляд Рекомендацій та внесло з урахуванням Рекомендацій зміни до власних комунікацій про послугу «Ідеальний роумінг». Отже, Товариство повідомило Комітет про розгляд Рекомендацій вчасно.
- (69) Товариство з урахуванням Рекомендацій Комітету внесло відповідні зміни до власних комунікацій та на сьогодні інформує абонентів ПрАТ «Київстар» про послугу «Ідеальний роумінг» та її умови таким чином: на вебсайті Товариства за посиланням <https://kyivstar.ua/uk/mm/roaming> наразі зазначається така інформація: «Скористатися пакетами "Ідеальний роумінг" та переглянути їхні детальні умови можуть виключно абоненти Київстар». Зазначена вебсторінка має такий вигляд:



Зображення 7

- (70) Товариство наголошує, що після введення абонентом свого номера телефону та пароля з отриманого смс-повідомлення, абонент може ознайомитися з деталями пропозиції «Ідеальний роумінг» (на зображенні 8 наводиться приклад щодо одного з пакетів послуги «Ідеальний роумінг»):

(інформація з обмеженим доступом) (комерційна таємниця)

Зображення 8

- (71) Після натискання опції «Детальніше» абоненту для ознайомлення надається таке пояснення (див. зображення 9):

(інформація з обмеженим доступом) (комерційна таємниця)

Зображення 9

- (72) Крім того, Товариство зазначає, що абонент може набрати в телефоні комбінацію *505# та отримати смс-повідомлення, в якому зазначено стислий опис пропозиції, яка доступна абоненту, і посилання на вебсайт або IVR (залежно від телефону абонента), де можливо отримати інформацію щодо всіх умов надання вказаної послуги (на зображенні 10 наводиться приклад такого смс-повідомлення):

(інформація з обмеженим доступом) (комерційна таємниця)

Зображення 10

- (73) Переходячи за посиланням із смс-повідомлення, абонент може побачити інформацію з детальними умовами послуги «Ідеальний роумінг» для власного тарифного плану.
- (74) Також абоненти Товариства мають можливість отримати інформацію щодо доступного для нього пакета послуги «Ідеальний роумінг» на IVR *477*106. На IVR абоненту надається для прослуховування така інформація: «Підключаючи пакет, Ви отримуєте на бонусний рахунок (інформація з обмеженим доступом) (комерційна таємниця) бонусів для оплати послуг у роумінгу. 1 бонус = 1 грн. Для першої групи країн, в яку входять Польща, Росія, Туреччина, Німеччина, Італія та багато інших країн, вартість вхідного чи вихідного дзвінка на номери України чи країни перебування - (інформація з обмеженим доступом) (комерційна таємниця). Для другої групи країн: Тайланд, Китай, Індія, Туніс та багато інших країн, хвилина - (інформація з обмеженим доступом) (комерційна таємниця). Першочергово оплата відбувається з бонусного рахунку, потім з основного. Вартість пакета (інформація з обмеженим доступом) (комерційна таємниця) та діє він протягом місяця з моменту підключення. Ознайомитися з повним переліком країн можна на сайті kyivstar.ua.»
- (75) У рекламних матеріалах (листітках тощо), що містять інформацію про послугу «Ідеальний роумінг», Товариство зазначає таку інформацію (див. зображення 11):



«Ідеальний роумінг»

Із пакетом «Ідеальний роумінг» ви отримуєте дзвінки від 1 грн/хв та доступ до інтернету від 0,10 грн/МБ.
Наберіть комбінацію *505# зі свого смартфона та дізнайтеся, який з пакетів «Ідеального роумінгу» підходить саме вам.

Тарифи наведено станом на 10.07.2020. Усі податки та збори враховано. Пакети «Ідеальний роумінг» та їх детальні умови доступні виключно абонентам Київстар.

Зображення 11

- (76) Отже, Товариство на власному вебсайті та у друкованих рекламних матеріалах зазначає про те, що послуга «Ідеальний роумінг» та її умови доступні тільки для

абонентів ПрАТ «Київстар», а також не поширює неправдивих відомостей про нарахування грошових коштів на бонусний рахунок абонента при замовленні ним послуги «Ідеальний роумінг».

- (77) Тобто, ПрАТ «Київстар» виконало рекомендації Комітету від 01.10.2020 № 39-рк у повному обсязі та у встановлені Комітетом строки, а саме, у результаті виконання Рекомендацій припинено дії, що містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції, у вигляді поширення неповної та неточної інформації на вебсайті за посиланням: <https://kyivstar.ua/uk/mm/roaming> про послугу «Ідеальний роумінг» шляхом замовчування інформації про те, що послуга «Ідеальний роумінг» та її умови доступні тільки для абонентів приватного акціонерного товариства «Київстар», та неправдивих відомостей про нарахування грошових коштів на бонусний рахунок абонента при замовленні ним послуги «Ідеальний роумінг». Інформування споживачів про послугу мобільного Інтернету здійснюється способом, що не вводить в оману споживачів.
- (78) 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, розпочате провадження у справі про порушення законодавства про захист економічної конкуренції закривається.

Враховуючи викладене, керуючись статтею 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України», статтями 46, 48 і 49 Закону України «Про захист економічної конкуренції» та пунктом 36 Правил розгляду заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, затверджених розпорядженням Антимонопольного комітету України від 19 квітня 1994 року № 5, зареєстрованих у Міністерстві юстиції 6 травня 1994 року за № 90/299 (у редакції розпорядження Антимонопольного комітету України від 29 червня 1998 року № 169-р (із змінами), Антимонопольний комітет України

ПОСТАНОВИВ:

Закрити провадження у справі № 127-26.4/111-19.

Голова Комітету

О. ПІЩАНСЬКА