



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

РЕКОМЕНДАЦІЇ

30 квітня 2026 р.

Київ

№ 5-рк

Товариство з обмеженою
відповідальністю «лайфселл»

Про припинення дій,
що містять ознаки порушення
законодавства про захист
від недобросовісної конкуренції

1. ПРЕДМЕТ РЕКОМЕНДАЦІЙ

- (1) Дії суб'єкта господарювання, що містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення внаслідок обраного способу викладення неточної інформації про безлімітний мобільний інтернет, що вводить в оману.

2. СУБ'ЄКТ ГОСПОДАРЮВАННЯ, ЯКОМУ НАДАЮТЬСЯ РЕКОМЕНДАЦІЇ

- (2) Товариство з обмеженою відповідальністю «лайфселл» (далі – ТОВ «лайфселл», Товариство) (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*).
- (3) ТОВ «лайфселл» згідно з відомостями з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань зареєстроване 12.12.1994.
- (4) Основним видом господарської діяльності згідно з класифікацією видів економічної діяльності (далі – КВЕД) є *«інформація, доступ до якої обмежено»* (код КВЕД *«інформація, доступ до якої обмежено»*).
- (5) Отже, ТОВ «лайфселл» є суб'єктом господарювання у розумінні статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції».

3. ОПИС ДІЙ, ЩО МІСТЯТЬ ОЗНАКИ ПОРУШЕННЯ

- (6) Антимонопольний комітет України (далі – Комітет) згідно з інформацією з відкритих джерел встановив, що ТОВ «лайфселл» у контексті характеристики послуги мобільного інтернету використовує твердження «безлімітний». Разом із тим з вебсайту¹ Товариства в мережі «Інтернет» (далі – Вебсайт) вбачається, що після використання споживачем

¹<https://www.lifecell.ua/uk/>

встановленої кількості інтернет-трафіку(гігабайт (далі – ГБ)) в окремих тарифних планах Товариства застосовується обмеження щодо швидкості мобільного інтернету.

- (7) Ураховуючи викладене, Комітет розпочав здійснення заходів контролю за дотриманням законодавства про захист від недобросовісної конкуренції у вигляді поширення інформації щодо безлімітного інтернету, що вводить в оману, зокрема, у діях ТОВ «лайфселл» (далі – Заходи контролю).
- (8) У межах здійснення Заходів контролю Комітет встановив, що ТОВ «лайфселл» під час поширення інформації про пакети / тарифні плани послуг, що пропонуються та надаються у мережах мобільного зв'язку, повідомляє про надання у складі таких пакетів / тарифних планів послуг «безлімітний мобільний інтернет» та «безліміт на застосунки».
- (9) Послуга безлімітного трафіку на застосунки надається та обліковується Товариством окремо від надання послуги мобільного інтернету. У разі користування застосунками згідно із затвердженим Товариством переліком при отриманні послуги «безліміт на застосунки» у абонентів не зменшується загальний обсяг інтернет-трафіку за відповідним пакетом послуг тарифного плану.
- (10) Одним із тарифних планів, доступних для підключення індивідуальним абонентам, є тарифний план «Максі» (далі – Тариф), що включає послуги «безлімітний мобільний інтернет» (за умови перенесення номера) і «безліміт на застосунки» як окремі складові пакета послуг та передбачає зменшення швидкості мобільного інтернету після досягнення певного обсягу споживання інтернет-трафіку.
- (11) Інформація щодо надання абонентам безлімітного мобільного інтернету та безліміту на застосунки як складової частини Тарифу поширюється Товариством, зокрема, шляхом її розміщення на упаковках стартових пакетів Тарифу, Вебсайті, у дописах на сторінках Товариства у соціальних мережах «Інстаграм» і «Фейсбук» та в коротких відеороліках, розміщених в ютубі, тіктоці й рекламних (інформаційних) листівках.
- (12) Так, інформація щодо можливості отримати послуги «безлімітний мобільний інтернет» (за умови перенесення номера) та «безліміт на застосунки» за Тарифом розміщена Товариством на упаковці стартового пакета Тарифу (див. фотокопії 1, 2).



Фотокопія 1

МАКСИ ПЕРШІ 4 ТИЖНІ ВКЛЮЧЕНО

300 ₴ за пакет послуг на 4 тижні
Розрахункова вартість – 10,71 грн/день³

250 ₴ якщо номер ідентифіковано/персоніфіковано¹
Розрахункова вартість – 8,93 грн/день³

190 ₴ СПЕЦІАЛЬНА ЦІНА при перенесенні свого номера до lifecell!
Розрахункова вартість – 6,79 грн/день³

20 ГБ + 20 ГБ за своєчасної⁴ оплати інтернету

750 хв + 750 хв за своєчасної⁴ оплати на всі номери по Україні (окрім lifecell)

БЕЗЛІМІТ Застосунки (YouTube, Instagram, TikTok, Telegram, WhatsApp, Facebook, Messenger, X та інші)⁵

БЕЗЛІМІТ на номери lifecell

СТАНДАРТНІ УМОВИ

ЯКЩО НОМЕР ПЕРЕНЕСЕНО

25 ГБ за своєчасної⁴ оплати інтернету

БЕЗЛІМІТ за своєчасної⁴ оплати інтернету

БЕЗЛІМІТ Застосунки (YouTube, Instagram, TikTok, Telegram, WhatsApp, Facebook, Messenger, X та інші)⁵

БЕЗЛІМІТ на номери lifecell

ЗАВАНТАЖІТЬЕ Застосунок «My lifecell»
Контролюйте стан рахунку, змінійте тариф та поповнійте рахунок без комісії

¹ Більше про ідентифікацію/персоніфікацію номера: lifecell.ua/uk/bank-id
² Більше про перенесення номера: mnp.com.ua
³ Розрахункова вартість за день вказана з інформаційною метою та не може бути сплачена окремо; оплата вартості пакету послуг здійснюється лише за допомогою банківської картки.
⁴ Головний перебік застосунків за посиленням [s.lifecell.ua/tr2](https://lifecell.ua/tr2). Після використання перших 50 ГБ швидкість інтернет-трафіку буде становити до 1 Мбіт/сек до кінця дії оплаченого пакету послуг на 4 тижні.
⁵ Додаткові обсяги послуг нараховуються при своєчасній оплаті пакету послуг за тарифом. Своєчасною оплатою вважається оплата пакету послуг на 4 тижні не пізніше 1 дня з дати завершення періоду дії попереднього пакету послуг на 4 тижні. Будь-яка інша оплата є несвоєчасною.

* Акційний пакет 25 ГБ або безліміт (за своєчасної оплати) надається абонентам, які перенесли номер до мережі lifecell, в рамках акції «Мега Безліміт», яка діє з 05.02.2025 до 01.01.2027 (включно). Акційний пакет послуг нараховується в кожному оплаченому 4-тижневому пакеті послуг протягом всього строку дії акції на території проведення. Деталі s.lifecell.ua/tr2
У разі надання безліміту, після використання перших 50 ГБ на максимально можливій швидкості в мережі швидкість інтернет-трафіку буде становити до 1 Мбіт/сек до кінця дії оплаченого пакету послуг на 4 тижні. Усі податки/збори враховано. Мінімальний строк дії Тарифу – 7 календарних днів з дати введення в дію. Умови Тарифу наведено на lifecell.ua/uk/tariffs. Умови Тарифу можуть бути змінені. Стартовий пакет може активуватися на умови іншого тарифу, якщо підключення до Тарифу буде закрито. Активуючи SIM-картку та обравши тариф, споживач підтверджує, що ознайомився і погоджується з умовами тарифу, умовами і порядком надання телекомунікаційних (електронних комунікаційних) послуг ТОВ «Лайфселл». Перед придбанням старту пакету уточнюйте актуальні умови, строк дії SIM-картки з дати її активації та детальну інформацію про умови надання електронних комунікаційних послуг: lifecell.ua; 0 800 20 5433 (безкоштовно в межах України), 5433 (безкоштовно в мережі lifecell), пункти продажу lifecell, reception@lifecell.com.ua, ТОВ «Лайфселл», реєстр. № 381, 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 11, літера «А».

Фотокопія 2

- (13) На лицевому боці упаковки поширюється інформація «Безліміт на десятки популярних застосунків» та зображені логотипи таких застосунків (див. фотокопію 1).
- (14) Інформація про обмеження швидкості мобільного інтернету до 1 Мбіт/с після використання споживачем 50 ГБ як щодо безлімітного мобільного інтернету, так і безліміту на застосунки поширюється Товариством на зворотному боці упаковки Тарифу внизу дрібним шрифтом серед значного обсягу даних щодо інших умов / порядку надання послуг у межах цього Тарифу (див. фотокопію 2).
- (15) Інформація щодо надання абонентам безлімітного мобільного інтернету (за умови перенесення номера та своєчасної оплати Тарифу) та безліміту на застосунки розміщена також на Вебсайті² на першій сторінці Тарифу (див. фотокопію 3).

²<https://www.lifecell.ua/uk/mobilnij-zvyazok/taryfy/maksi/?open=mega-unlim>

lifecell.ua/uk/mobilnij-zvyazok/taryfy/maksi/?open=mega-unlim

Приватним клієнтам | Бізнес | Акції

lifecell | Перейти в lifecell | Тарифи | Послуги | Інтернет-магазин | Лояльність

Максі

Передоплата

- 25 ГБ або безлімітний інтернет (з яких 10 ГБ можна використати в ЄС без додаткової доплати) з акцією «Мега безліміт» за своєчасну оплату тарифу
- 750 хв + 750 хв на всі номери по Україні (окрім lifecell) за своєчасну оплату тарифу
- Безліміт на lifecell
- Безліміт на застосунки в Україні (YouTube, Instagram, TikTok, Telegram, WhatsApp, Facebook, Messenger, X та інші)

Номер перенесено
 Номер ідентифіковано/персоніфіковано
 Стандартна вартість

Фотокопія 3

- (16) Для одержання інформації про умови отримання безлімітного інтернету, зокрема про обмеження швидкості мобільного інтернету до 1 Мбіт/с після використання 50 ГБ інтернет-трафіку, абоненту потрібно натиснути на активне посилання «Мега безліміт» (див. фотокопію 4), після чого на тій же сторінці завантажаться відповідні умови (див. фотокопію 5).

lifecell.ua/uk/mobilnij-zvyazok/taryfy/maksi/?open=mega-unlim

Приватним клієнтам | Бізнес | Акції

lifecell | Перейти в lifecell | Тарифи | Послуги | Інтернет-магазин | Лояльність | Підтримка

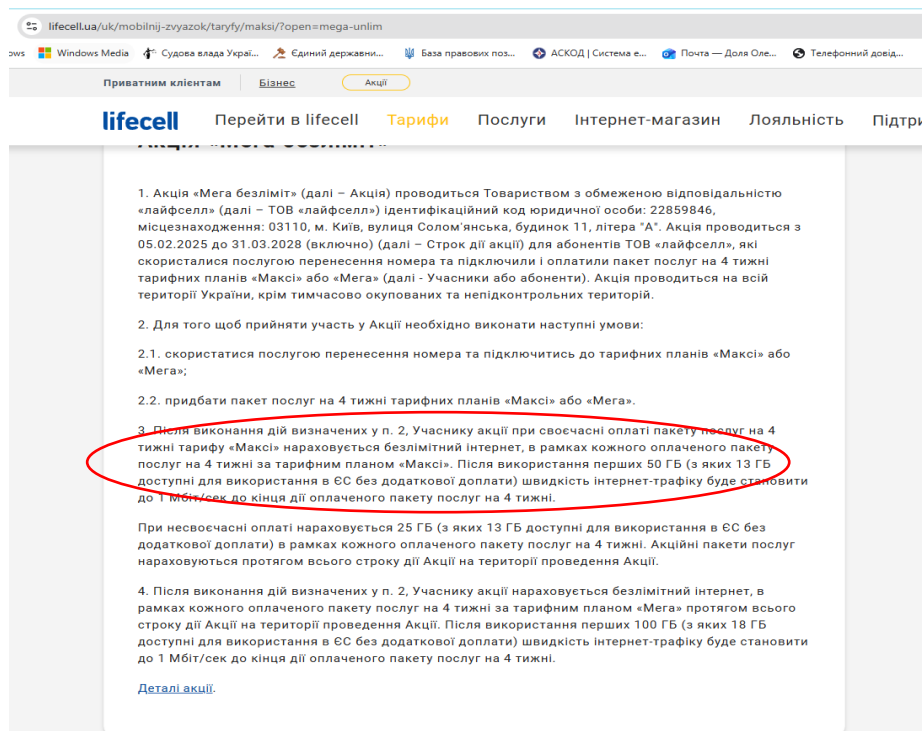
Гарантія ціни 2 роки

Деталі тарифу

Інтернет за акцією «Мега безліміт» з яких 10 ГБ можна використати в ЄС без додаткової доплати	25 ГБ Безліміт
Дзвінки по Україні на всі номери (окрім lifecell) по Україні за своєчасну оплату тарифу	750 хв + 750 хв
Дзвінки на lifecell	Безліміт
Інтернет на застосунки в Україні	Безліміт

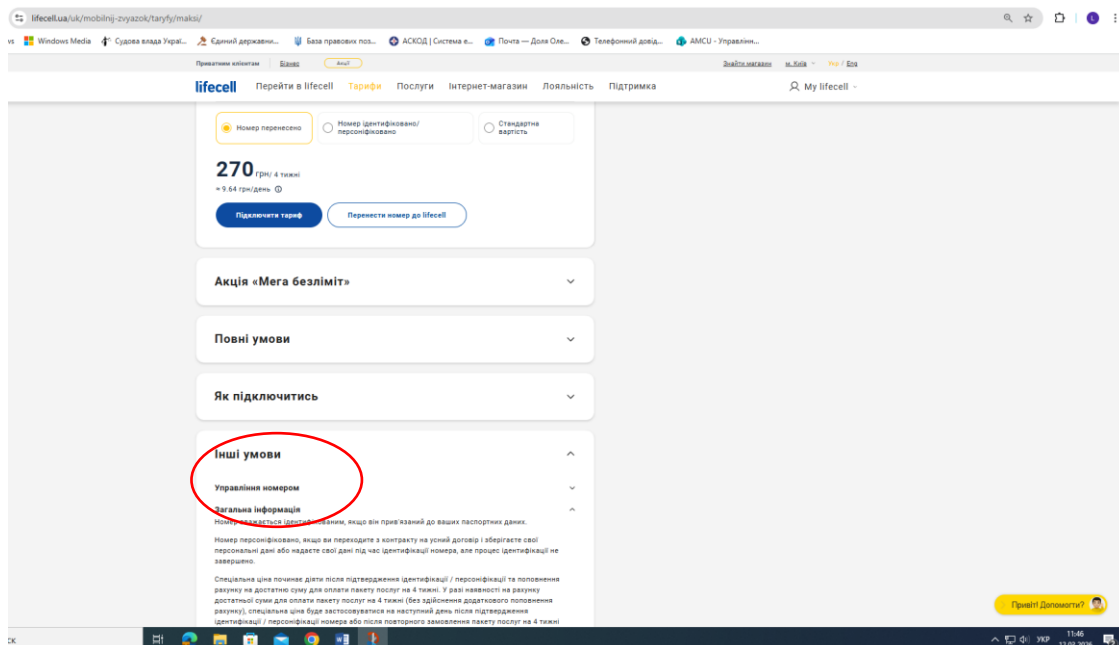
Номер перенесено
 Номер ідентифіковано/персоніфіковано
 Стандартна вартість

Фотокопія 4



Фотокопія 5

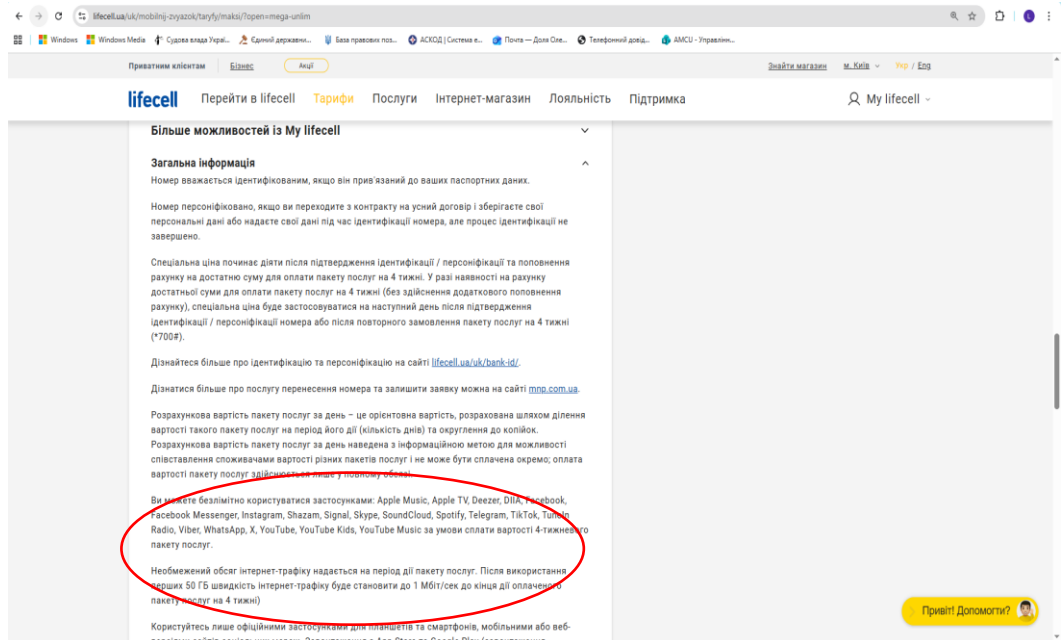
- (17) Для одержання інформації про умови отримання послуги «безліміт на застосунки», зокрема про зниження швидкості мобільного інтернету до 1 Мбіт/с після використання 50 ГБ інтернет-трафіку, абоненту потрібно перейти за посиланням «Інші умови» – «Загальна інформація» (див. фотокопію 6).



Фотокопія 6

- (18) Інформація щодо умов отримання безліміту на застосунки в рубриці «Загальна інформація» викладена таким чином (див. фотокопію 7): «Ви можете безлімітно користуватися застосунками: Apple Music, Apple TV, Deezer, DiIA, Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Shazam, Signal, Skype, SoundCloud, Spotify, Telegram, TikTok, TuneIn Radio, Viber, WhatsApp, X, YouTube, YouTube Kids, YouTube Music за умови сплати вартості 4-тижневого пакету послуг.

Необмежений обсяг інтернет-трафіку надається на період дії пакету послуг. Після використання перших 50 ГБ швидкість інтернет-трафіку буде становити до 1 Мбіт/сек до кінця дії оплаченого пакету послуг на 4 тижні)».



Фотокопія 7

- (19) У відеоролику на вебсайті «Ютуб»³ від 28.02.2025 та в соціальних мережах «Інстаграм»⁴ і «Фейсбук»⁵ (публікація від 03.03.2025) (далі – Відеоролик) ТОВ «лайфселл» поширювало твердження «lifecell. Макс. 1500 хвилин на інші номери по Україні за своєчасної оплати. *Безліміт інтернету за своєчасної оплати.* Акція. 190 грн/4 тижні при перенесенні номера».
- (20) Поширюючи Відеоролик на вебсайті «Ютуб», Товариство в описі нижче Відеоролика зазначало, що більше про Тариф та акцію «Мега безліміт» можна дізнатися за посиланням <https://bit.ly/4cgbwFJ>.
- (21) При переході за цим посиланням для отримання інформації про обмеження швидкості мобільного інтернету після використання визначеного обсягу інтернет-трафіку безлімітного мобільного інтернету в розділі «Питання та відповіді» потрібно натиснути на вкладку «Акція «Мега Безліміт». Для отримання інформації про зниження швидкості мобільного інтернету під час використання послуги «безліміт на застосунки» після використання визначеного обсягу інтернет-трафіку в рубриці «Питання та відповіді» потрібно перейти на вкладку «Загальна інформація».
- (22) Щодо розміщеного в соціальних мережах «Інстаграм» і «Фейсбук» Відеоролику, то отримати інформацію про зниження швидкості мобільного інтернету при використанні послуг «безлімітний мобільний інтернет» і «безліміт на застосунки» після використання споживачем 50 ГБ можна лише шляхом переходу абонента на Вебсайт.
- (23) Так, для отримання інформації про послуги «безлімітний мобільний інтернет» і «безліміт на застосунки» та зниження швидкості мобільного інтернету після використання визначеного його обсягу (50 ГБ) із допису в соціальній мережі «Інстаграм» потрібно

³<https://www.youtube.com/watch?v=cnohbSyWoKg>

⁴<https://www.instagram.com/p/DGu0kBSOUUp/>

⁵<https://www.facebook.com/reel/3473357789466434>

перейти на головну сторінку Товариства у цій соціальній мережі, відкрити закріплені сторіз під назвою «Максі», перейти за посиланням у сторіз.

- (24) Після виконання зазначених дій абонент може ознайомитися з інформацією щодо Тарифу, викладеною на Вебсайті.
- (25) У дописі до Відеоролику, розміщеному в соціальній мережі «Фейсбук», наявне посилання⁶, при переході за яким абонент опиняється на стартовій сторінці Тарифу на Вебсайті, де може ознайомитися з інформацією про Тариф, зокрема й про зниження швидкості мобільного інтернету.
- (26) Подібний спосіб комунікації зі споживачами використаний Товариством і при поширенні інформації про послуги «безлімітний мобільний інтернет» та «безліміт на застосунки» у тарифних планах «Мега» і «Гаджет Роутер».
- (27) Інформація про послуги «безлімітний мобільний інтернет» і «безліміт на застосунки» поширювалася протягом 2025 року й продовжує поширюватися ТОВ «лайфселл» у 2026 році також іншими способами: на банерах, листівках, наліпках на скло, у відеороликах у соціальних мережах «Інстаграм», «Фейсбук» і рекламі в пошуковій системі «Гугл» тощо.

4. ПОЗИЦІЯ КОМІТЕТУ

- (28) За результатами аналізу умов Тарифу Комітет встановив, що абоненту в межах послуг «безлімітний мобільний інтернет» (при перенесенні номера) і «безліміт на застосунки» пропонується використати 50 ГБ інтернет-трафіку на максимально можливій швидкості. Після використання абонентом інтернет-трафіку в обсязі 50 ГБ швидкість доступу до мережі «Інтернет» буде обмежена до 1 Мбіт/с до кінця дії оплаченого пакета послуг на 4 тижні або до внесення оплати за додатковий обсяг послуг.
- (29) Незважаючи на обмеження швидкості після перевищення встановленого обсягу інтернет-трафіку, ТОВ «лайфселл» позиціонує зазначені послуги як безлімітні.
- (30) У листі від 24.10.2025 № 01-7899/16 (вх. Комітету № 7-04/15343 від 27.10.2025) (далі – Лист від 27.10.2025) Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (далі – НКЕК), повідомила Комітет, що безлімітний доступ до мережі «Інтернет», або безлімітний інтернет, є комерційним описом послуги з доступу до мережі «Інтернет», яка надає можливість кінцевому користувачеві отримувати необмежений доступ до інтернету за фіксовану, наприклад періодичну, плату та означає, що користування мережею здійснюється без обмежень щодо саме обсягу переданих / отриманих даних. Так, обмеження швидкості передавання даних з / до мережі «Інтернет» після досягнення певного обсягу даних не позбавляє послугу ознак «безлімітної», якщо доступ до інтернету зберігається і не блокується.
- (31) Отже, НКЕК застосовує термін «безлімітний інтернет» саме до обсягу переданих та отриманих даних і не виключає застосування обмежень швидкості після досягнення певного обсягу трафіку за умови збереження доступу до мережі «Інтернет».
- (32) Враховуючи викладене, послуги «безлімітний мобільний інтернет» і «безліміт на застосунки», що пропонуються в межах Тарифу, можуть вважатися безлімітними.
- (33) Водночас НКЕК у Листі від 27.10.2025 зазначає, що згідно з частиною четвертою статті 105 Закону України «Про електронні комунікації» до укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг постачальники послуг доступу до мережі «Інтернет» надають інформацію, зокрема, про вплив обмеження обсягу, швидкості та

⁶<https://bit.ly/3Dg1x1C>

інших параметрів якості на послугу доступу до мережі «Інтернет», у тому числі на використання контенту, програм та послуг.

- (34) За результатами аналізу способів повідомлення Товариством інформації про те, що на максимально можливій швидкості можливо використати 50 ГБ інтернет-трафіку, а у разі перевищення зазначеного обсягу (50 ГБ) швидкість доступу до мережі «Інтернет» буде обмежена до 1 Мбіт/с, тобто інформації про швидкісне обмеження, Комітет встановив.
- (35) Для отримання інформації про зниження у Тарифі швидкості мобільного інтернету при отриманні послуг «безлімітний мобільний інтернет» і «безліміт на застосунки» споживачу на стартовій сторінці Тарифу на Вебсайті потрібно перейти за посиланнями «Мега безліміт» – «Деталі акції» та «Інші умови» – «Загальна інформація» відповідно.
- (36) Якщо для послуги «безлімітний мобільний інтернет» посилання «Мега безліміт» – «Деталі акції» розміщені майже одразу після загальної інформації про тарифні плани в розділі «Деталі тарифу» – «Інтернет безліміт», то для послуги «безліміт на застосунки» посилання мають назву «Інші умови» – «Загальна інформація», розміщені внизу стартової сторінки тарифного плану, з їх назви не вбачається, що при переході за посиланнями інформація стосуватиметься послуги «безліміт на застосунки» та можливого зниження швидкості інтернет-трафіку.
- (37) Натомість у рубриці «Деталі тарифу» – «Інтернет на застосунки», що розташована одразу після загальної інформації про Тариф, наявні лише зображення логотипів застосунків, доступ до яких надається в послугі «безліміт на застосунки», вказано слово «безліміт» і при наведенні курсора на позначення ^① висвітлюється текстовий перелік застосунків.
- (38) Також при переході за посиланнями «Інші умови» – «Загальна інформація» абоненту в одному абзаці надається перелік застосунків, до яких надається доступ у разі отримання послуги «безліміт на застосунки», у другому абзаці зазначається про зниження швидкості мобільного інтернету після використання визначеного обсягу інтернет-трафіку, при цьому не повідомляється про те, що абзац стосується саме послуги «безліміт на застосунки». Враховуючи, що у Тарифі швидкість мобільного інтернету знижується й при наданні безлімітного мобільного інтернету, такий спосіб викладення інформації може ускладнювати розуміння справжнього її змісту споживачами.
- (39) Тобто зазначена інформація є «прихованою» для споживача, оскільки міститься в розділах, доступних для споживача лише шляхом самостійного переходу за посиланнями «Мега безліміт» – «Деталі акції» й «Інші умови» – «Загальна інформація».
- (40) Твердження «БЕЗЛІМІТ» поширюється на лицевому боці упаковки Тарифу щодо послуги «безліміт на застосунки» та на зворотному боці упаковки щодо послуг «безлімітний мобільний інтернет» і «безліміт на застосунки» та є одним із домінуючих позначень, що може насамперед привертати увагу споживача. Водночас відомості про наявність швидкісного обмеження поширюються дрібним шрифтом на зворотному боці упаковки серед значного обсягу інформації про інші особливості порядку надання послуг у межах Тарифу, унаслідок чого можуть фактично залишитися поза увагою споживача.
- (41) Подібний спосіб комунікації зі споживачем щодо інформування про наявність обмеження швидкості мобільного інтернету при наданні послуг «безлімітний мобільний інтернет» і «безліміт на застосунки», який полягає в поширенні відомостей дрібним шрифтом, Товариство використовує й у друкованих листівках, що розповсюджуються у магазинах, які працюють під торговельною маркою «lifecell» тощо.
- (42) Окремо Комітет акцентує увагу на способі інформування Товариством споживача про послуги «безлімітний мобільний інтернет» та «безліміт на застосунки» в межах Тарифу в соціальних мережах, зокрема, «Інстаграм», «Фейсбук» та на вебсайті «Ютуб».

- (43) Незважаючи на те що за допомогою соціальних мереж або вебсайту «Ютуб» споживач не може здійснити безпосереднє підключення до Тарифу, такі інформаційні майданчики відіграють вагомую роль у маркетинговій комунікації зі споживачем, а поширені в соціальних мережах та на вебсайті «Ютуб» відомості про умови тарифних планів, зокрема безлімітні послуги, можуть формувати уявлення про переваги послуг ТОВ «лайфселл».
- (44) Водночас у соціальних мережах «Інстаграм» і «Фейсбук» та на вебсайті «Ютуб» Товариство поширює інформацію «lifecell. Макс. 1500 хвилин на інші номери по Україні за своєчасної оплати. Безліміт інтернету за своєчасної оплати. Акція. 190 грн/4 тижні при перенесенні номера» зі вказівкою на те, що «більше про новий тариф у відео та за посиланням у закріплених сториз» (для соціальних мереж), та із пропозицією споживачу перейти за посиланням (для вебсайту «Ютуб»).
- (45) За результатами аналізу перелічених випадків поширення ТОВ «лайфселл» інформації про послугу безлімітного мобільного інтернету в межах Тарифу та з урахуванням інформації, отриманої в межах здійснення Заходів контролю, Комітет дійшов таких висновків.
- (46) НКЕК листом від 24.10.2025 № 01-7899/16 (вх. Комітету № 7-04/15343 від 24.10.2025) повідомила Комітет, що швидкість інтернет-з'єднання має безпосередній вплив на якість і стабільність обміну даними для стабільної роботи програмних додатків та застосунків. Зі збільшенням швидкості інтернет-з'єднання забезпечується більш стабільна передача даних, скорочується час завантаження файлів, покращується якість голосових викликів / відеозв'язку, зменшується час завантаження вебсторінок, забезпечується можливість перегляду відео з вищою роздільною здатністю, а також покращується стабільність отримання інтерактивних сервісів.
- (47) ТОВ «лайфселл» листом від 25.08.2025 № 3832д (вх. Комітету № 8-04/1553-кі від 11.04.2025) повідомило, що розраховані максимальні швидкості передавання та приймання даних для послуг з доступу до інтернету для рухомого (мобільного) зв'язку, зокрема, для послуг, що надаються за технологією 3G+ – 63,3 Мбіт/с (для передавання) та 11,5 Мегабіт/сек (для приймання), для послуг, що надаються за технологією 4.5G (LTE2600_10МГц + 5 МГц + LTE1800_15МГц) – 439,97 Мбіт/с (для передавання) та 48,75 Мбіт/с (для приймання).
- (48) Враховуючи викладене, Комітет встановив, що прослідковується суттєва різниця між максимальною швидкістю доступу до мережі «Інтернет», що забезпечується Товариством в обсягах до 50 ГБ інтернет-трафіку, і швидкістю доступу до мобільного інтернету, яка застосовується для абонента Тарифу після використання 50 ГБ трафіку (до 1 Мбіт/с).
- (49) Також за повідомленою НКЕК у листі від 24.10.2025 № 01-7899/16 (вх. Комітету № 7-04/15343 від 24.10.2025) інформацією, якщо канал зв'язку мобільного інтернету уже працював у граничних умовах (слабкий сигнал, велика відстань до базової станції), негода, дощі, грози та інші природні й технологічні фактори можуть призвести до додаткового ослаблення сигналу мобільного інтернету та падіння швидкості нижче 0,8 Мбіт/с, що спричинить обриви з'єднання та відмову в наданні послуги.
- (50) Отже, обґрунтованим є висновок про те, що істотне зниження швидкості доступу до мобільного інтернету до 1 Мбіт/с після використання визначеного обсягу інтернет-трафіку (50 ГБ) може обмежувати можливість повноцінного користування значною частиною інтернет-сервісів, які потребують стабільного та швидкого обміну даними, а також внаслідок такого обмеження може збільшуватися час завантаження вебсторінок.

- (51) Відповідно, запроваджене обмеження швидкості до 1 Мбіт/с може істотно знижувати споживчі властивості послуг «безлімітний мобільний інтернет» і «безліміт на застосунки» в межах Тарифу порівняно з максимальними можливостями мережі Товариства та, як наслідок, може впливати на повноцінність користування цими послугами загалом після використання 50 ГБ інтернет-трафіку.
- (52) У зазначеному контексті Комітет також враховує інформацію, повідомлену Товариством, про те, що його абоненти зверталися зі скаргами, зокрема, щодо складнощів у користуванні застосунками / відкриття вебсторінок через наявне обмеження швидкості, які пов'язані з низькою швидкістю мобільного інтернету.
- (53) Отже, застосування терміна «безлімітний мобільний інтернет» за відсутності належного інформування споживачів про запровадження обмеження швидкості після використання визначеного обсягу мобільного інтернету може призвести до формування хибних очікувань щодо дійсних характеристик та якості цієї послуги протягом усього строку дії Тарифу. Разом із тим Товариство поширює відомості про це обмеження у різний спосіб, зокрема дрібним шрифтом, використовуючи загальні посилання на Вебсайт, що може впливати на точність сприйняття тверджень про безлімітність мобільного інтернету загалом.
- (54) З огляду на зазначене ТОВ «лайфселл» поширює внаслідок обраного способу викладення неточну інформацію про безлімітний мобільний інтернет у межах Тарифу.
- (55) З урахуванням викладених обставин Комітет дійшов висновку про важливість належного інформування, зокрема у доступний спосіб, споживача про запровадження обмеження швидкості мобільного інтернету до 1 Мбіт/с після використання 50 ГБ інтернет-трафіку у межах Тарифу.
- (56) Водночас описані способи розміщення Товариством інформації про наявність швидкісного обмеження до 1 Мбіт/с після використання споживачем 50 ГБ інтернет-трафіку в межах Тарифу є обмежено ефективними та такими, що не покращують доступності отримання споживачами інформації, яку бажає довести до їх відома Товариство, оскільки, зокрема, така інформація поширюється дрібним шрифтом, міститься в загальних посиланнях на Вебсайт, за посиланнями з неочевидними назвами розділів тощо.
- (57) Поширена ТОВ «лайфселл» інформація щодо безлімітного мобільного інтернету може вплинути на наміри невизначеного кола осіб щодо замовлення послуг цього суб'єкта господарювання, зокрема у зв'язку з тим, що споживачі можуть розраховувати на безлімітний інтернет як у контексті відсутності будь-яких обмежень щодо обсягу інтернет-трафіку (ГБ), так і щодо швидкості передачі даних, тобто розраховувати на відсутність будь-яких обмежень загалом.
- (58) При цьому, як встановив Комітет, у Товариства наявні окремі тарифні плани, зокрема «Гаджет Роутер» (для індивідуальних клієнтів) і «Бізнес Плюс 199» (для корпоративних клієнтів), які не передбачають запровадження обмежень швидкості мобільного інтернету після використання абонентом певного обсягу інтернет-трафіку (ГБ) у межах послуги «безліміт на застосунки».
- (59) Однак, щоб споживач міг обрати саме той тарифний план, який в повному обсязі буде відповідати очікуванням, він повинен отримати точну інформацію щодо дійсних характеристик мобільного інтернету. При цьому зазначене стосується всіх місць поширення Товариством відомостей про Тариф, зокрема, упаковки Тарифу, Вебсайту, соціальних мереж, друкованих рекламних (інформаційних) листівок, що розповсюджуються в магазинах, які працюють під торговельною маркою «lifecell», тощо.

- (60) Комітет зауважує, що для цілей цих рекомендацій належним способом інформування споживача про зазначене обмеження є, зокрема, поширення відомостей про його наявність безпосередньо із самим твердженням про безлімітність мобільного інтернету і доступу до застосунків, використання доступного розміру шрифту, відсутність лише загальних посилань на Вебсайт тощо.
- (61) Враховуючи викладене, Комітет дійшов висновку, що:
- (62) інформація про безлімітний інтернет, яку Товариство поширює щодо Тарифу на Вебсайті⁷, внаслідок обраного способу її викладення є неточною, оскільки інформація щодо 50 ГБ інтернет-трафіку доступна для ознайомлення виключно в умовах акції «Мега безліміт» за відповідним посиланням, а для отримання повної інформації потрібно перейти за посиланнями «Мега безліміт» – «деталі акції»;
- (63) інформація про послугу «безліміт на застосунки», яку Товариство поширює щодо Тарифу на Вебсайті⁸, внаслідок обраного способу її викладення є неточною, оскільки інформація про те, що в разі перевищення абонентом 50 ГБ інтернет-трафіку при використанні мобільного інтернету швидкість доступу до нього буде обмежена до 1 Мбіт/с, доступна для ознайомлення виключно при переході за посиланнями «Інші умови» – «Загальна інформація», розміщеними внизу стартової сторінки Тарифу, з їх назви не вбачається, що інформація стосуватиметься послуги «безліміт на застосунки» та можливого зниження швидкості інтернет-трафіку;
- (64) інформація про послуги «безліміт інтернету», «безліміт на десятки популярних застосунків», яку Товариство поширює щодо Тарифу на його упаковці, внаслідок обраного способу її викладення є неточною, оскільки Товариство на зворотному боці упаковки, зокрема, зазначає: «... після використання перших 50 ГБ швидкість інтернет – трафіку буде становити до 1 Мбіт/с», при цьому інформація поширюється дрібним шрифтом серед значного обсягу даних;
- (65) інформація про послугу «... Безліміт інтернету за своєчасної оплати...», яку ТОВ «лайфселл» поширює щодо Тарифу в соціальних мережах «Інстаграм»⁹ і «Фейсбук»¹⁰, внаслідок обраного способу її викладення є неточною, оскільки Товариство пропонує перейти за посиланнями, що спрямовують на Вебсайт, при цьому безпосередньо в тексті дописів не міститься інформація про наявність відповідного обмеження швидкості;
- (66) інформація про послугу «... Безліміт інтернету за своєчасної оплати...», яку ТОВ «лайфселл» поширює щодо Тарифу на вебсайті «Ютуб»¹¹, внаслідок обраного способу її викладення є неточною, оскільки Товариство пропонує дізнатися більше про Тариф та акцію «Мега безліміт» за посиланням¹², при цьому текст опису Відеоролику не містить інформації про наявність відповідного обмеження;
- (67) інформація про послуги «безліміт інтернету», «безліміт на десятки популярних застосунків», яку Товариство поширює щодо Тарифу в друкованих плакатах, внаслідок обраного способу її викладення є неточною, оскільки Товариство вказує, що «... після використання перших 50 ГБ швидкість інтернет-трафіку буде становити до 1 Мбіт/с», при цьому інформація поширюється дрібним шрифтом серед значного обсягу даних.
- (68) Усі перелічені випадки поширення ТОВ «лайфселл» внаслідок обраного способу викладення неточних відомостей про послугу безлімітного мобільного інтернету можуть

⁷<https://www.lifecell.ua/uk/mobilnij-zvyazok/taryfy/maksi/?open=mega-unlim>

⁸<https://www.lifecell.ua/uk/mobilnij-zvyazok/taryfy/maksi/?open=mega-unlim>

⁹<https://www.instagram.com/p/DGu0kBSOUpu/>

¹⁰<https://www.facebook.com/reel/3473357789466434>

¹¹<https://www.youtube.com/watch?v=cnohbSyWoKg>

¹²<https://bit.ly/4cg6wfJ>

перешкоджати об'єктивній оцінці споживачем умов Тарифу загалом та порівнянню його з альтернативними пропозиціями, зокрема інших мобільних операторів – приватного акціонерного товариства «ВФ Україна» (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*) і приватного акціонерного товариства «Київстар» (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*). Зазначене, як наслідок, може призвести до отримання Товариством неправомірних переваг у конкуренції.

5. КВАЛІФІКАЦІЯ ДІЙ ТОВАРИСТВА

- (69) Відповідно до вимог 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 намір цих осіб щодо придбання (замовлення) чи реалізації (продажу, поставки, виконання, надання) товарів, послуг цього суб'єкта господарювання.
- (70) 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 посилення на обсяги виробництва, придбання, продажу чи поставки товарів, виконання робіт, надання послуг, яких фактично не було на день поширення інформації.
- (71) Дії Товариства, які полягають у поширенні невизначеному колу осіб внаслідок обраного способу викладення неточних відомостей про безлімітний мобільний інтернет: «безлімітний інтернет», «безліміт на застосунки», «безліміт на десятки популярних застосунків», «... Безліміт інтернету за своєчасної оплати...», що можуть вплинути на наміри цих осіб щодо замовлення послуг цього суб'єкта господарювання, містять ознаки порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.
- (72) Згідно з частиною першою статті 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» органи 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.

З метою припинення дій, які містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману, які полягають у поширенні невизначеному колу осіб внаслідок обраного способу викладення неточних відомостей про безлімітний мобільний інтернет: «безлімітний інтернет», «безліміт на застосунки», «безліміт на десятки популярних

застосунків», «... Безліміт інтернету за своєчасної оплати...», що може вплинути на наміри споживачів щодо замовлення послуг товариства з обмеженою відповідальністю «лайфселл», керуючись статтею 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції», Антимонопольний комітет України надає товариству з обмеженою відповідальністю «лайфселл» такі обов'язкові для розгляду

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

Припинити дії, які містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», що полягають у поширенні внаслідок обраного способу викладення неточної інформації про безлімітний мобільний інтернет, у тому числі безліміт на застосунки, а саме використання тверджень «безлімітний інтернет», «безліміт на застосунки», «безліміт на десятки популярних застосунків», «... Безліміт інтернету за своєчасної оплати...» та аналогічних формулювань без одночасного чіткого, повного, доступного та помітного зазначення відомостей щодо обмежень швидкості мобільного інтернету після використання фіксованого обсягу інтернет-трафіку (гігабайт), у всіх місцях поширення такої інформації, включаючи упаковки тарифних планів, вебсайти в мережі «Інтернет», соціальні мережі, рекламні матеріали.

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

Про результати розгляду цих рекомендацій повідомити Антимонопольний комітет України у тридцятиденний строк із дня їх отримання.

Голова Комітету

Павло КИРИЛЕНКО