



# АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

## РЕКОМЕНДАЦІЇ

30 квітня 2026 р.

Київ

№ 3-рк

Приватне акціонерне товариство  
«ВФ Україна»

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 15<sup>1</sup> 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) Приватне акціонерне товариство «ВФ Україна» (далі – ПрАТ «ВФ Україна», Товариство) (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація з обмеженим доступом»*).
- (3) ПрАТ «ВФ Україна» згідно з відомостями з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань зареєстровано *«інформація з обмеженим доступом»*, ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація з обмеженим доступом»*.
- (4) Основним видом господарської діяльності Товариства згідно з класифікацією видів економічної діяльності (далі – КВЕД) є *«інформація з обмеженим доступом»*.
- (5) Отже, ПрАТ «ВФ Україна» є суб'єктом господарювання в розумінні статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції».

### 3. ОПИС ДІЙ, ЩО МІСТЯТЬ ОЗНАКИ ПОРУШЕННЯ

- (6) Антимонопольний комітет України (далі – Комітет), за інформацією з відкритих джерел, встановив, що ПрАТ «ВФ Україна» у контексті характеристики послуги мобільного інтернету, у тому числі на застосунки, використовує твердження «безлімітний», «безліміт», а також їх варіації. Разом із тим з вебсайту<sup>1</sup> Товариства в мережі «Інтернет» (далі – Вебсайт) вбачається, що після використання споживачем встановленої кількості трафіку (ГБ) в окремих тарифних планах Товариства застосовується обмеження щодо швидкості мобільного інтернету.

---

<sup>1</sup><https://www.vodafone.ua/>

- (7) Ураховуючи зазначене, 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 ПрАТ «ВФ Україна» (далі – Заходи контролю).
- (8) У межах здійснення Заходів контролю Комітет встановив, що у мережі Товариства доступний до підключення абонентів, зокрема, тарифний план «Flexx GO» (у разі перенесення номера до мережі «Водафон») (далі – Тариф), щодо якого ПрАТ «ВФ Україна» декларує наявність безлімітного мобільного інтернету, у тому числі в таких місцях.
- (9) По-перше, на лицевому і зворотному боці упаковки Тарифу зазначається: «**БЕЗЛІМІТ інтернет / інтернету по Україні**» (див. фотокопії 1, 2), а на зворотному боці (див. фотокопію 2) вказується: «**БЕЗЛІМІТ на 30 застосунків в Україні**», а також безпосередньо повідомляються умови Тарифу, зокрема: «**на умовах акції «ХОТ», наповнення тарифу включатиме: 1000 хв на інші мережі по Україні та в роумінгу у 27 країнах, безлімітний інтернет по Україні (після використання 50 ГБ швидкість мобільного інтернету становитиме до 1,5 Мбіт/с.), 15 ГБ інтернету в роумінгу, безлімітні дзвінки в мережі Vodafone по Україні, безлімітний трафік на 30 застосунків по Україні. Термін дії акції «ХОТ» з 02.07.2025 по 30.06.2026 (може бути продовжено), деталі: [www.vodafone.ua/flexxgo](http://www.vodafone.ua/flexxgo)... Під «БЕЗЛІМІТ на 30 застосунків по Україні» мається на увазі надання безлімітного інтернет-трафіку на застосунки / сервіси тільки на території України. Після використання 30 ГБ інтернету в сукупності в застосунках / сервісах, для використання яких у межах тарифу надається безлімітний інтернет трафік, швидкість мобільного інтернету для цих застосунків / сервісів становитиме до 1,5 Мбіт/с до перепідключення пакета послуг на 4 тижні».**

При цьому зазначена інформація про обмеження швидкості до 1,5 Мбіт/с після використання споживачем 50 ГБ мобільного інтернету і 30 ГБ у застосунках поширюється Товариством на зворотному боці упаковки Тарифу внизу дрібним шрифтом серед значного обсягу даних щодо інших умов / порядку надання послуг у межах Тарифу (див. фотокопію 2).



**420** грн  
4 тижні

**NOVYI HOMER VODAFONE**

**500 хв**

дзвінки на інші мережі по Україні й в роумінгу

**25 гб**  
з них:

**15 гб**

інтернету по Україні  
інтернету в роумінгу

**БЕЗЛІМІТ**

дзвінки в мережі по Україні

**БЕЗЛІМІТ**

на 30 застосунків в Україні

**АКЦІЯ «ХОТ»**  
на 3 пакети послуг

**+500 хв**  
по Україні й в роумінгу

**+25 гб**  
по Україні

**280** грн  
4 тижні

на перші 12 пакетів послуг, далі – 420 грн  
наповнений тарифу, на умовах акції «ХОТ»

**1000 хв**

дзвінки на інші мережі по Україні й в роумінгу

**БЕЗЛІМІТ**

інтернету по Україні

**15 гб**

інтернету в роумінгу

**БЕЗЛІМІТ**

дзвінки в мережі по Україні

**БЕЗЛІМІТ**

на 30 застосунків в Україні

**РОУМІНГ ЯК ВДОМА**  
вже включено

3 тарифом FLEXX GO вам доступні лінійні гігабайти та хвилини для користування в роумінгу у 27 країнах.

Скануйте QR-код, щоб дізнатися перелік країн та детальні умови тарифу у роумінгу.

**420 грн – ціна стартового пакета. Перший пакет послуг на 4 тижні вже включений.** Тариф – FLEXX GO. Стандартна вартість пакета послуг на 4 тижні – 420 грн, 15 грн/день – це вартість за день у тарифі FLEXX GO при підключенні нового номера Vodafone, що визначена шляхом розподілення вартості пакета послуг на 4 тижні. Для інших класів, які придбають стартовий пакет і підключать новий номер Vodafone, діє акція «ХОТ», в межах якої для перших 3-х пакетів послуг надаються додаткові 25 Гб інтернету в Україні та 500 хв дзвінків на інші мережі по Україні та в роумінгу у 27 країнах. Для клієнтів, які придбають стартовий пакет (перейшовши свій номер до мережі Vodafone), починаючи з першого пакету послуг і наступні 11 (одинадцять) пакетів послуг надаються по 280 грн/4 тижні (з 15-го пакета вартість становитиме 420 грн/4 тижні) в межах акції «ХОТ». Також, на умовах акції наповнення тарифу включатиме 1000 хв на інші мережі по Україні та в роумінгу у 27 країнах, безлімітний інтернет (після використання 50 Гб швидкість мобільного інтернету становитиме до 15 Мбіт/с), 15 Гб інтернету в роумінгу, безлімітні дзвінки в мережі Vodafone по Україні, безлімітний трафік на 30 застосунків по Україні. Термін дії акції «ХОТ» – 02.07.2025 по 30.06.2026 р. (може бути продовжено), деталі: [www.vodafone.ua/flex-go](http://www.vodafone.ua/flex-go). Під «БЕЗЛІМІТ на 30 застосунків по Україні» мається на увазі надання безлімітного інтернет-трафіку на застосунок/сервіси тільки на території України. Після використання 30 Гб інтернету в сукупності в застосунках/сервісах, для використання яких у межах тарифу надається безлімітний інтернет-трафік, швидкість мобільного інтернету для цих застосунків/сервісів становитиме до 15 Мбіт/с до перепідключення пакета послуг на 4 тижні. Під фразою «Роумінг як вдома» вже включено мається на увазі можливість використання інтернету та здійснення дзвінків за кордоном, 15 Гб в роумінгу (з 25 Гб по Україні) в пакеті послуг доступні для використання по Україні та в роумінгу, 15 Гб при перенесенні номера (на умовах акції «ХОТ») доступні для використання лише в роумінгу, а безлімітний інтернет доступний по Україні. У межах тарифу надається безлімітний дзвінок в мережі Vodafone в Україні, а також базис 500 хв дзвінків 1000 хв, що доступні для дзвінків на всі мобільні й стаціонарні мережі по Україні та в роумінгу. Якщо базис 500 хв акції 1000 хв не використано в роумінгу, то вони доступні для використання в Україні. Після закінчення базису 500 хв/дзвінків 1000 хв вартість дзвінків на інші мережі України та в роумінгу становитиме – від 3,00 грн/хв. Тариф, послуги й акції діють на території України за наявності покриття мережі оператора, крім тимчасово окупованої території та території, на якій органи державної влади тимчасово не здійснюють своїх повноважень або здійснюють їх не в повному обсязі. Інформація про послуги та вартість вказана у гривнях з урахуванням ПДВ та збору до Пенсійного фонду в розмірі 7,5% вартості послуг без урахування ПДВ станом на 14.01.2026 р. Мінімальний строк дії тарифу – 28 днів із моменту його введення. Строк дії номера – 60 днів після першого дзвінка та 370 днів після кожного поповнення рахунку на суму від 5 грн одним платежем (фінансові послуги «Переказ грошей»). Номер і баланс на рахунок зберігаються протягом двох місяців з моменту закінчення строку дії номера. ПрАТ «ВФ Україна» (01601, м. Київ, вул. Лейтенанта Шевченка, 15) включено в Реєстр послужбових підприємств електронних комунікаційних мереж та послуг. Просимо ознайомитися з усіма умовами тарифу, користування послугами в його межах, акційними пропозиціями, актуальними розцінками застосунків/сервісів перед придбанням стартового пакета. Деталі за телефоном 111 (безкоштовно для клієнтів Vodafone Україна в Україні) і на сайті [www.vodafone.ua/flex-go](http://www.vodafone.ua/flex-go).

### Фотокопія 2

- (10) По-друге, ПрАТ «ВФ Україна» поширює інформацію про Тариф, зокрема, на Вебсайті в рубриці «Тарифи»<sup>2</sup> (див. фотокопію 3).

Тарифи

Інтернет для дому

Послуги

Підтримка

My Vodafone

Тарифи

**Flex GO**  
Передплата

Змінити тариф

Перенести номер

Новим абонентом

Інтернет на 30 застосунків в Україні  
(Instagram, TikTok, Telegram та інші)

Безліміт

Інтернет на все інше  
(15 Гб надається для користування у 27 країнах ЄС)

Безліміт

Дзвінки на інші мережі  
(в Україні та 27 країнах роумінгу (включно в Україні та в країні дії тарифу))

1000 хв

Дзвінки в мережі Vodafone в Україні

Безліміт

Вартість на 4 тижні

**280 грн**

Вартість на день

10 грн

Акція «ХОТ»

У тарифі Flex GO діє акція «ХОТ» при перенесенні свого номера до Vodafone.

Детальніше про умови

280 грн  
на 4 тижні

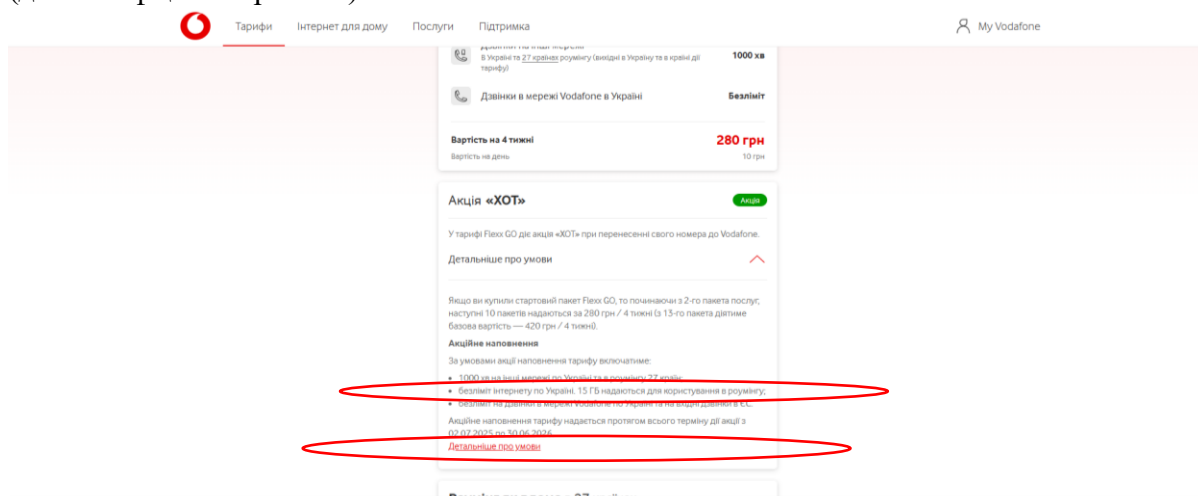
Перейти до Vodafone

### Фотокопія 3

- (11) Відповідно до фотокопії 3 Товариство зазначає: «Інтернет на 30 застосунків в Україні – **Безліміт**; Інтернет на все інше – **Безліміт**». Ці відомості поширюються в основному полі зору розділу Вебсайту щодо Тарифу. Водночас у підрозділі «Акція «ХОТ», що застосовується в разі перенесення номера до мережі «Водафон», є вкладка «Детальніше про умови» (див. фотокопію 4), інформація у якій доступна для перегляду лише в разі її відкриття, де Товариство вказує: «**безліміт** інтернету по Україні». При цьому у вкладці «Детальніше про умови» міститься також активне

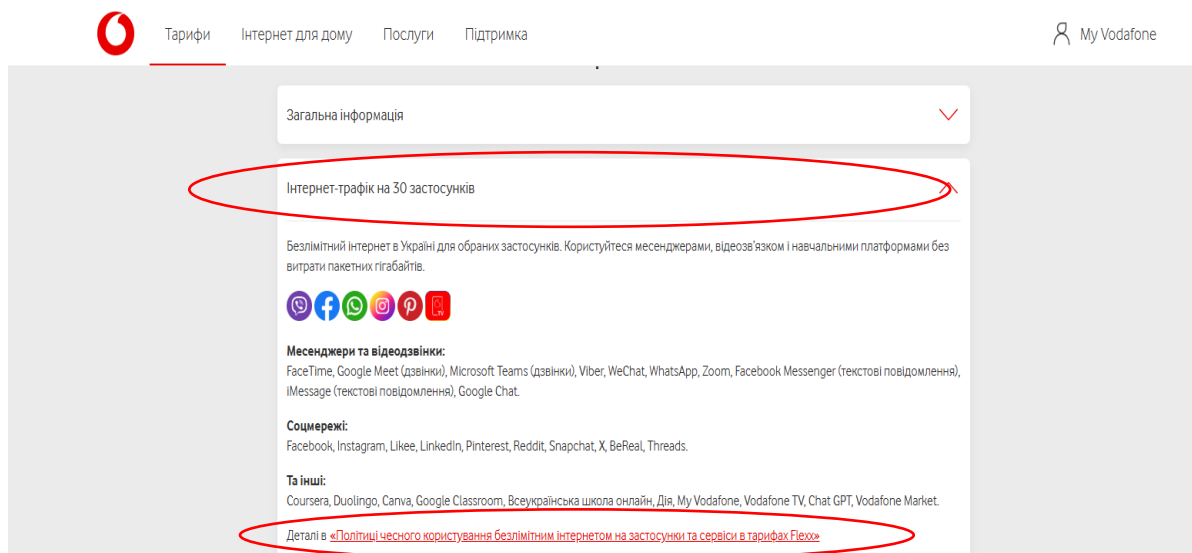
<sup>2</sup><https://www.vodafone.ua/tariffs/prepay/port-number/flex-go>

гіперпосилання з аналогічною назвою («Детальніше про умови»), перейшовши за яким здійснюється завантаження файлу з офіційними правилами та умовами акції «ХОТ» (далі – Офіційні правила).



Фотокопія 4

- (12) Відповідно до підпункту 6.4.1.3 Офіційних правил спеціальне наповнення тарифу на умовах акції включає, зокрема, безлімітний інтернет по Україні [50 ГБ на максимальній швидкості згідно з Політикою чесного користування безлімітним інтернетом в тарифах Vodafone FLEXX (далі – Політика)]. При цьому посилання на Політику в Офіційних правилах розміщено без можливості перегляду цього документа, завантаження тощо.
- (13) У свою чергу, згідно з пунктом 4 Політики безлімітний інтернет на максимально можливій швидкості доступний за умови використання не більше 50 ГБ у пакеті послуг на 4 тижні. Якщо абонент перевищив зазначену квоту, швидкість доступу до інтернету буде обмежено до 1,5 Мбіт/с до оновлення пакета послуг на 4 тижні.
- (14) У контексті відомостей «*Інтернет на 30 застосунків в Україні – Безліміт*» за посиланням <https://www.vodafone.ua/tariffs/prepay/port-number/flex-go> міститься підрозділ «Інтернет-трафік на 30 застосунків», у якому вказується: «*Безлімітний інтернет в Україні для обраних застосунків. Користуйтеся месенджером, відеозв'язком і навчальними платформами без витрати пакетних гігабайтів*», а також зазначається, що деталі – в Політиці (розміщується гіперпосилання на Політику) (див. фотокопію 5).



Фотокопія 5

- (15) Згідно з пунктом 3 Політики безлімітний інтернет-трафік на вказані застосунки / сервіси на максимально можливій швидкості доступний за умови використання в сукупності не більше 30 ГБ на 4 тижні / місяць у цих застосунках / сервісах. Якщо клієнт перевищив зазначену квоту, швидкість інтернету на ці застосунки / сервіси буде обмежено до 1,5 Мбіт/с до перепідключення пакета послуг на 4 тижні / місяць.
- (16) По-третє, у соціальній мережі «Інстаграм»<sup>3</sup> Товариство поширює такі відомості: *«У цих тарифах<sup>4</sup> діє акція «ХОТ» для всіх нових клієнтів. Підключайте новий номер Vodafone й отримуйте додаткові ГБ і хвилини по Україні на перші 3 пакети послуг; або ж переходьте зі своїм номером до Vodafone та отримуйте безлімітний 4G від 200 грн на перші 6 пакетів послуг! Детальніше про тарифи в My Vodafone і на нашому сайті – вони дуже чекають на вас»* (див. фотокопію 6).
- (17) Отже, ПрАТ «ВФ Україна» у зазначеному в пункті 16 цих рекомендацій дописі в соціальній мережі «Інстаграм»<sup>5</sup> не вказує, що наявні обмеження швидкості мобільного інтернету після використання абонентом певного обсягу даних (ГБ), а лише вказує, що детальна інформація про умови Тарифу поширюється на Вебсайті та в застосунку «My Vodafone».



Фотокопія 6

- (18) По-четверте, у рекламному матеріалі (на паперовому плакаті), який поширюється в точках продажу «Водафон» (див. фотокопію 7), Товариство щодо меж Тарифу зазначає: *«Безліміт інтернету по Україні»* і *«БЕЗЛІМІТ на 30 застосунків в Україні»*. При цьому в нижній частині паперового плакату дрібним шрифтом серед значного обсягу даних зазначається таке: *«Для клієнтів, які перенесуть свій номер до мережі Vodafone в тариф Flexx GO (Передплата), в межах акції «ХОТ» ... наповнення тарифу на постійній основі протягом періоду дії акції включатиме: ... безлімітний інтернет по Україні (після використання 50 ГБ швидкість мобільного інтернету становитиме до 1,5 Мбіт/с.), безлімітний трафік на 30 застосунків по Україні ... деталі: [www.vodafone.ua/rates](http://www.vodafone.ua/rates) ... Під «БЕЗЛІМІТ трафік на 30 застосунків в Україні» мається на увазі надання безлімітного інтернет-трафіку на такі застосунки / сервіси: ... Після використання 30 ГБ інтернету в сукупності в застосунках / сервісах, для використання яких у межах тарифу надається безлімітний інтернет-трафік, швидкість мобільного інтернету для цих застосунків / сервісів становитиме до 1,5 Мбіт/с до перепідключення пакета послуг на 4 тижні...»*.

<sup>3</sup><https://www.instagram.com/p/DLnAlhJNR2K/>

<sup>4</sup>Мається на увазі FLEXX GO і FLEXX TOP.

<sup>5</sup><https://www.instagram.com/p/DLnAlhJNR2K/>

**Мобільний зв'язок**

**GO FLEXX ПЕРЕДПЛАТА**

<b>420</b>	<b>НОВИЙ НОМЕР</b>	<b>АКЦІЯ «ЗВ'ЯЗОК»</b>	<b>280</b>	<b>ПЕРЕНЕСЕННЯ НОМЕР</b>
500 хв	добавлять на баланс при переносі до України та зарубіжжю	+500 хв	1000 хв	добавлять на баланс при переносі до України та зарубіжжю
25 грн	Інтернет по Україні	+25 грн	БЕЗЛІМІТ	Інтернет по Україні
15 грн	Інтернет по зарубіжжю		15 грн	Інтернет по зарубіжжю
БЕЗЛІМІТ	добавлять в пакет по Україні		БЕЗЛІМІТ	добавлять в пакет по Україні
БЕЗЛІМІТ	по 30 застосувань в Україні		БЕЗЛІМІТ	по 30 застосувань в Україні

**TOP FLEXX ПЕРЕДПЛАТА**

<b>550</b>	<b>НОВИЙ НОМЕР</b>	<b>АКЦІЯ «ЗВ'ЯЗОК»</b>	<b>350</b>	<b>ПЕРЕНЕСЕННЯ НОМЕР</b>
800 хв	добавлять на баланс при переносі до України та зарубіжжю	+500 хв	1600 хв	добавлять на баланс при переносі до України та зарубіжжю
50 грн	Інтернет по Україні	+50 грн	БЕЗЛІМІТ	Інтернет по Україні
20 грн	Інтернет по зарубіжжю		20 грн	Інтернет по зарубіжжю
БЕЗЛІМІТ	добавлять в пакет по Україні		БЕЗЛІМІТ	добавлять в пакет по Україні
БЕЗЛІМІТ	по 30 застосувань в Україні		БЕЗЛІМІТ	по 30 застосувань в Україні

**Мобільний зв'язок**

**GO FLEXX КОНТРАКТ**

<b>350</b>	<b>НОВИЙ НОМЕР</b>	<b>АКЦІЯ «ЗВ'ЯЗОК»</b>	<b>280</b>	<b>ПЕРЕНЕСЕННЯ НОМЕР</b>
500 хв	добавлять на баланс при переносі до України та зарубіжжю	+500 хв	1000 хв	добавлять на баланс при переносі до України та зарубіжжю
25 грн	Інтернет по Україні	+25 грн	БЕЗЛІМІТ	Інтернет по Україні
15 грн	Інтернет по зарубіжжю		15 грн	Інтернет по зарубіжжю
БЕЗЛІМІТ	добавлять в пакет по Україні		БЕЗЛІМІТ	добавлять в пакет по Україні
БЕЗЛІМІТ	по 45 застосувань в Україні		БЕЗЛІМІТ	по 45 застосувань в Україні

**TOP FLEXX КОНТРАКТ**

<b>350</b>	<b>НОВИЙ НОМЕР</b>	<b>АКЦІЯ «ЗВ'ЯЗОК»</b>	<b>350</b>	<b>ПЕРЕНЕСЕННЯ НОМЕР</b>
800 хв	добавлять на баланс при переносі до України та зарубіжжю	+500 хв	1600 хв	добавлять на баланс при переносі до України та зарубіжжю
БЕЗЛІМІТ	Інтернет по Україні		БЕЗЛІМІТ	Інтернет по Україні
20 грн	Інтернет по зарубіжжю		20 грн	Інтернет по зарубіжжю
БЕЗЛІМІТ	добавлять в пакет по Україні		БЕЗЛІМІТ	добавлять в пакет по Україні
100 хв	по Україні		200 хв	по Україні

**Мобільний зв'язок, інтернет для дому і ТВ**

**GigaCombo PRO КОНТРАКТ**

<b>250</b>	<b>НОВИЙ НОМЕР</b>	<b>0</b>	<b>ПЕРЕНЕСЕННЯ НОМЕР/ ІСНУЮЧОЇ АБОНЕНТ</b>
БЕЗЛІМІТ	Інтернет по Україні	БЕЗЛІМІТ	Інтернет по Україні
14 грн	Інтернет по зарубіжжю	14 грн	Інтернет по зарубіжжю
БЕЗЛІМІТ	Інтернет для дому	БЕЗЛІМІТ	Інтернет для дому
БЕЗЛІМІТ	добавлять в пакет по Україні	БЕЗЛІМІТ	добавлять в пакет по Україні
БЕЗЛІМІТ	по 30 застосувань в Україні	1000 хв	добавлять на баланс при переносі до України та зарубіжжю

**ZBERIGAYTE.COM**

Фотокопія 7

- (19) Крім наведених випадків, ПрАТ «ВФ Україна» використовує подібний спосіб комунікації зі споживачами для інформування про послугу безлімітного мобільного інтернету за наявності обмеження швидкості, а також і щодо інших тарифних планів Товариства, зокрема «Flexx TOP»<sup>6</sup> (у разі перенесення номера до мережі «Водафон») і «GigaCombo»<sup>7</sup>.

#### 4. ПОЗИЦІЯ КОМІТЕТУ

- (20) За результатами аналізу умов Тарифу Комітет встановив, що абоненту пропонується необмежена кількість трафіку (ГБ), разом із тим на максимально можливій швидкості можна використати 50 ГБ мобільного інтернету і 30 ГБ у відповідних застосунках, для використання яких у межах тарифу надається безлімітний інтернет-трафік. У разі якщо абонент перевищив зазначену квоту (50 ГБ і 30 ГБ), швидкість доступу до мережі «Інтернет» буде обмежена до 1,5 Мбіт/с до оновлення пакета послуг на 4 тижні.

Водночас, незважаючи на обмеження швидкості після перевищення встановленого обсягу трафіку, ПрАТ «ВФ Україна» позиціонує таку послугу як безлімітний мобільний інтернет.

<sup>6</sup><https://www.vodafone.ua/tariffs/prepay/port-number/flexx-top>

<sup>7</sup><https://www.vodafone.ua/tariffs/combo/change-tariff/gigacombopro>

- (21) 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.
- (22) Отже, позиція НКЕК полягає в тому, що термін «безлімітний інтернет» означає відсутність обмежень саме щодо обсягу переданих та отриманих даних і не виключає застосування обмежень швидкості після досягнення певного обсягу трафіку за умови збереження доступу до мережі «Інтернет».
- (23) Враховуючи викладене, послуга мобільного інтернету, що пропонується в межах Тарифу, може вважатися безлімітною.
- (24) Водночас НКЕК у Листі від 27.10.2025 вказує, 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 інших параметрів якості на послугу доступу до мережі «Інтернет», у тому числі на використання контенту, програм та послуг.
- (25) За результатами аналізу способів повідомлення Товариством інформації про те, що на максимально можливій швидкості можливо використати 50 ГБ мобільного інтернету та 30 ГБ у відповідних застосунках, а у разі перевищення зазначеної квоти (50 ГБ і 30 ГБ) швидкість доступу до мережі «Інтернет» буде обмежена до 1,5 Мбіт/с, тобто інформації про швидкісне обмеження, Комітет встановив.
- (26) Твердження «**БЕЗЛІМІТ** інтернет / інтернету по Україні» поширюється на лицевому і зворотному боці упаковки Тарифу та є одним із домінуючих позначень, що може насамперед привертати увагу споживача. Аналогічно й відомості «**БЕЗЛІМІТ на 30 застосунків в Україні**» поширюються доступним для споживача способом на зворотному боці упаковки Тарифу. Водночас інформація про наявність швидкісного обмеження як у контексті мобільного інтернету загалом, так і щодо 30 застосунків поширюється дрібним шрифтом на зворотному боці упаковки серед значного обсягу інформації про інші особливості порядку надання послуг у межах Тарифу, унаслідок чого може фактично залишитися поза увагою споживача.
- (27) Подібний спосіб комунікації зі споживачем щодо інформування про наявність обмеження швидкості мобільного інтернету, який полягає в поширенні відомостей дрібним шрифтом, Товариство використовує й у друкованих плакатах, які поширюються в точках продажу «Водафон».
- (28) На Вебсайті в рубриці «Тарифи»<sup>8</sup>, який присвячений опису Тарифу, Товариство зазначає: «Інтернет на 30 застосунків в Україні – **Безліміт**, Інтернет на все інше – **Безліміт**», «**безліміт** інтернету в Україні». Водночас за гіперпосиланням «Детальніше про умови», яке міститься у підрубриці «Детальніше про умови» (доступний виключно в разі її відкриття), завантажується файл з Офіційними правилами, у яких вказується лише про те, що в межах послуги безлімітного мобільного

---

<sup>8</sup><https://www.vodafone.ua/tariffs/prepay/port-number/flexx-go>

інтернету абонентові пропонується 50 ГБ на максимальній швидкості згідно з Політикою.

Отже, безпосередньо на Вебсайті в рубриці «Тарифи»<sup>9</sup>, який присвячений опису Тарифу, Товариство не повідомляє про наявність обмеження швидкості. Відповідно, зазначена інформація може бути прихованою для споживача, оскільки вона міститься виключно в Політиці, яку споживач повинен самостійно знайти.

- (29) У контексті відомостей «*Інтернет на 30 застосунків в Україні – Безліміт*», які також поширюються на Вебсайті<sup>10</sup>, міститься підрозділ «Інтернет-трафік на 30 застосунків», у якому не поширюється інформація про обмеження швидкості після використання 30 ГБ трафіку на 30 застосунків, а лише є посилання, що детальна інформація – у Політиці (розміщується гіперпосилання на Політику). Отже, інформація щодо обмеження швидкості після використання 30 ГБ у відповідних застосунках також може бути прихованою для споживача, оскільки ПрАТ «ВФ Україна» використовує лише посилання (гіперпосилання) на положення Політики, не зазначаючи про наявність обмеження швидкості загалом.
- (30) Окремо Комітет акцентує увагу на способі інформування Товариством споживача про послугу безлімітного мобільного інтернету в межах Тарифу в соціальних мережах, зокрема «Інстаграм».
- (31) Незважаючи на те що за допомогою соціальних мереж споживач не може здійснити безпосереднє підключення до Тарифу, такі інформаційні майданчики відіграють вагомий роль у маркетинговій комунікації зі споживачем, а поширені в соціальних мережах відомості про умови тарифних планів, зокрема безлімітні послуги, можуть формувати уявлення про переваги послуг ПрАТ «ВФ Україна».
- (32) Водночас у соціальній мережі «Інстаграм» Товариство поширює таку інформацію: *«переходьте зі своїм номером до Vodafone та отримуйте безлімітний 4G»*, а також зазначає, що *«детальна інформація про умови поширюється на Вебсайті та у застосунку «My Vodafone»*. Тобто ПрАТ «ВФ Україна» використовує лише посилання на інші джерела інформації, не повідомляючи про наявність обмеження швидкості загалом.
- (33) За результатами аналізу перелічених у пунктах 9–18 цих рекомендацій випадків поширення ПрАТ «ВФ Україна» інформації про послугу безлімітного мобільного інтернету в межах Тарифу, включаючи мобільний інтернет на застосунки, та з урахуванням інформації, отриманої в межах здійснення Заходів контролю, Комітет дійшов таких висновків.
- (34) НКЕК повідомила Комітет, що швидкість інтернет-з'єднання має безпосередній вплив на якість і стабільність обміну даними для стабільної роботи програмних додатків та застосунків. Із збільшенням швидкості інтернет-з'єднання забезпечується більш стабільна передача даних, скорочується час завантаження файлів, покращується якість голосових викликів / відеозв'язку. Так, підвищення рівня швидкості доступу до мережі «Інтернет» впливає на якість користування послугами інтернету: зменшує час завантаження вебсторінок, забезпечує можливість перегляду відео з вищою роздільною здатністю, а також покращує стабільність отримання інтерактивних сервісів.
- (35) Відповідно до підпункту 1.3 Умов користування мережами мобільного зв'язку<sup>11</sup> прогнозовані максимальні швидкості завантаження на пристрій та в мережу «Інтернет» (передавання та приймання даних) для послуг доступу до інтернету в мережах

<sup>9</sup><https://www.vodafone.ua/tariffs/prepay/port-number/flexx-go>

<sup>10</sup><https://www.vodafone.ua/tariffs/prepay/port-number/flexx-go>

<sup>11</sup><https://www.vodafone.ua/terms-of-use>

мобільного зв'язку становлять відповідно: у 2G (EDGE/GPRS) – 177,6 кБіт/с та 296 кБіт/с, у 3G (HSPA+) – 5,76 Мбіт/с та 42 Мбіт/с, у 4G (LTE) – 75 Мбіт/с та 587 Мбіт/с<sup>12</sup>.

- (36) Враховуючи зазначене, Комітет встановив, що прослідковується суттєва різниця між можливими максимальними швидкостями доступу до мережі «Інтернет», визначеними Умовами користування мережами мобільного зв'язку<sup>13</sup> (у 2G (EDGE / GPRS) – 177,6 кБіт/с та 296 кБіт/с, у 3G (HSPA+) – 5,76 Мбіт/с та 42 Мбіт/с, у 4G (LTE) – 75 Мбіт/с та 587 Мбіт/с), і швидкістю доступу до мобільного інтернету, яка застосовується для абонента Тарифу після використання 50 ГБ трафіку мобільного інтернету і 30 ГБ трафіку на мобільні застосунки (до 1,5 Мбіт/с).
- (37) Отже, обґрунтованим є висновок про те, що істотне зниження швидкості доступу до мобільного інтернету до 1,5 Мбіт/с після використання визначеного обсягу трафіку (50 ГБ і 30 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.
- (38) Відповідно, запроваджене обмеження швидкості до 1,5 Мбіт/с може істотно знижувати споживчі властивості послуги безлімітного мобільного інтернету в межах Тарифу, включаючи мобільний інтернет на застосунки, порівняно з максимальними можливостями мережі Товариства (максимально можливою швидкістю) та, як наслідок, може впливати на повноцінність користування цією послугою загалом після використання 50 ГБ і 30 ГБ трафіку.
- (39) Комітет також враховує інформацію, повідомлену Товариством, про те, що «інформація з обмеженим доступом».
- (40) Отже, використання термінів «безлімітний мобільний інтернет» і «Інтернет на 30 застосунків в Україні – Безліміт», а також їх варіацій за відсутності належного інформування споживачів про запроваджене обмеження швидкості після використання визначеного обсягу трафіку 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 розміром шрифту, використовуючи загальні посилання на Вебсайт / додаток «My Vodafone», що може впливати на точність сприйняття тверджень про безлімітність мобільного інтернету, включаючи безліміт на застосунки, загалом.
- (41) З огляду на зазначене ПрАТ «ВФ Україна» поширює внаслідок обраного способу викладення неточну інформацію про безлімітний мобільний інтернет, включаючи безліміт на застосунки, у межах Тарифу.
- (42) З урахуванням викладених обставин Комітет дійшов висновку про важливість належного інформування, зокрема у доступний спосіб, споживача про запроваджене обмеження швидкості до 1,5 Мбіт/с після використання 50 ГБ мобільного інтернету та 30 ГБ на застосунки в межах Тарифу.
- (43) Водночас описані способи розміщення Товариством інформації про наявність обмеження швидкості до 1,5 Мбіт/с після використання споживачем 50 ГБ мобільного інтернету та 30 ГБ на застосунки 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

<sup>12</sup>Досягнення зазначених швидкостей можливе за умови підтримки відповідних технічних параметрів кінцевим (термінальним) обладнанням абонента. Вплив значних відхилень від зазначеної швидкості можливий через об'єктивні природні обставини, рельєф місцевості, навантаження на мережу, особливості роботи радіоблаштування, несанкціоновані втручання в роботу радіомережі, інші форс-мажорні та технологічні обставини.

<sup>13</sup><https://www.vodafone.ua/terms-of-use>

шрифтом, міститься в загальних посиланнях на Вебсайт / додаток «My Vodafone» тощо.

- (44) Поширена ПрАТ «ВФ Україна» інформація щодо безлімітного мобільного інтернету, включаючи безліміт на застосунки, 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 трафіку (ГБ), так і щодо швидкості передачі даних**, тобто розраховувати на відсутність будь-яких обмежень загалом.
- (45) Водночас, як встановив Комітет, у мережі «Водафон» діють окремі тарифні плани, зокрема «ULTRA» і «ULTRA VIP», які не передбачають запровадження обмежень щодо швидкості мобільного інтернету після використання абонентом певного обсягу даних (ГБ) у межах послуги безлімітного мобільного інтернету. При цьому вартість тарифного плану «ULTRA» становить 700 грн (у разі його зміни в мережі «Водафон») / 510 грн (для нових абонентів ПрАТ «ВФ Україна»), а тарифного плану «ULTRA VIP» – 1 500 грн (у разі його зміни в мережі «Водафон») / 1 100 грн (для нових абонентів ПрАТ «ВФ Україна»).

Зазначені тарифні плани пропонуються до підключення за вищою вартістю, ніж Тариф (420 грн у разі зміни тарифу в мережі Товариства та для нових абонентів; 280 грн – у разі перенесення номера до мережі ПрАТ «ВФ Україна»), з огляду, зокрема, на різну їх наповненість.

- (46) Однак, щоб споживач міг обрати саме той тарифний план, який у повному обсязі буде відповідати потребам, він повинен отримати точну інформацію щодо дійсних характеристик мобільного інтернету. При цьому зазначене стосується всіх місць поширення Товариством відомостей про Тариф: Вебсайту, упаковки Тарифу, соціальних мереж Товариства, друкованих плакатів у точках продажу «Водафон» тощо.
- (47) Комітет зауважує, що для цілей цих рекомендацій належним способом інформування споживача про зазначене обмеження є, зокрема, поширення відомостей про його наявність безпосередньо із твердженням про безлімітність мобільного інтернету, у тому числі про безліміт на застосунки, з використанням доступного розміру шрифту, за відсутності лише загальних посилань на Вебсайт, застосунок «My Vodafone» тощо.
- (48) Враховуючи викладене, Комітет дійшов висновку, що відомості:

- *«БЕЗЛІМІТ інтернет / інтернету по Україні» і «БЕЗЛІМІТ на 30 застосунків в Україні»*, які Товариство поширює щодо Тарифу на його упаковці, є внаслідок обраного способу їх викладення неточними, оскільки Товариство на зворотному боці упаковки, зокрема, зазначає: *«... після використання 50 ГБ швидкість мобільного інтернету становитиме до 1,5 Мбіт/с» і «... після використання 30 ГБ інтернету в сукупності в застосунках / сервісах, для використання яких у межах тарифу надається безлімітний інтернет трафік, швидкість мобільного інтернету для цих застосунків / сервісів становитиме до 1,5 Мбіт/с»*, при цьому інформація поширюється дрібним шрифтом серед значного обсягу даних;
- *«Інтернет на 30 застосунків в Україні – Безліміт»*, *«Безліміт інтернету в Україні»*, *«Інтернет на все інше – Безліміт»*, які Товариство поширює щодо Тарифу на Вебсайті<sup>14</sup>, є внаслідок обраного способу їх викладення неточними, оскільки:

інформація про те, що в разі перевищення абонентом квоти в розмірі 50 ГБ при використанні мобільного інтернету швидкість доступу до нього буде обмежена до 1,5 Мбіт/с, доступна для ознайомлення виключно в Політиці, вказівка на яку міститься після переходу за трьома посиланнями (відкриття підрубрики Вебсайту «Детальніше про умови» – перехід за гіперпосиланням «Детальніше про умови», за яким завантажуються Офіційні правила, у яких згадується Політика);

<sup>14</sup><https://www.vodafone.ua/tariffs/prepay/port-number/flexx-go>

інформація про те, що в разі перевищення абонентом квоти в розмірі 30 ГБ на застосунки швидкість доступу буде обмежена до 1,5 Мбіт/с, доступна для ознайомлення виключно в Політиці (активне гіперпосилання);

- «... отримуйте безлімітний 4G», які ПрАТ «ВФ Україна» поширює щодо Тарифу в соціальній мережі «Інстаграм»<sup>15</sup>, є внаслідок обраного способу їх викладення неточними, оскільки Товариство зазначає: «детальніше про тарифи в My Vodafone і на нашому сайті», при цьому безпосередньо в тексті допису не міститься інформація про наявність відповідного обмеження швидкості;
  - «БЕЗЛІМІТ інтернету по Україні» і «БЕЗЛІМІТ на 30 застосунків в Україні», які Товариство поширює щодо Тарифу в друкованих плакатах, є внаслідок обраного способу їх викладення неточними, оскільки Товариство вказує: «... після використання 50 ГБ швидкість мобільного інтернету становитиме до 1,5 Мбіт/с», «... після використання 30 ГБ інтернету в сукупності в застосунках / сервісах, для використання яких у межах тарифу надається безлімітний інтернет-трафік, швидкість мобільного інтернету для цих застосунків / сервісів становитиме до 1,5 Мбіт/с», при цьому інформація поширюється дрібним шрифтом серед значного обсягу даних, зазначених у друкованих плакатах.
- (49) Усі перелічені випадки поширення ПрАТ «ВФ Україна» внаслідок обраного способу викладення неточних відомостей про послугу безлімітного мобільного інтернету, включаючи безліміт на застосунки, можуть перешкоджати об'єктивній оцінці споживачем умов Тарифу загалом та порівнянню його з альтернативними пропозиціями, зокрема інших мобільних операторів – товариства з обмеженою відповідальністю «лайфселл» (ідентифікаційний код юридичної особи «інформація з обмеженим доступом») і приватного акціонерного товариства «Київстар» (ідентифікаційний код юридичної особи «інформація з обмеженим доступом»). Зазначене, як наслідок, може призвести до отримання Товариством неправомірних переваг у конкуренції.

## 5. КВАЛІФІКАЦІЯ ДІЙ ТОВАРИСТВА

- (50) Відповідно до вимог статті 15<sup>1</sup> 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.
- (51) 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,

<sup>15</sup><https://www.instagram.com/p/DLnAlhJNR2K/>

виконання робіт, надання послуг, яких фактично не було на день поширення інформації.

- (52) Дії Товариства, які полягають у поширенні невизначеному колу осіб внаслідок обраного способу викладення неточних відомостей про безлімітний мобільний інтернет, включи безліміт на застосунки: «БЕЗЛІМІТ інтернет / інтернету по Україні», «БЕЗЛІМІТ на 30 застосунків в Україні», «Інтернет на 30 застосунків в Україні – Безліміт», «Безліміт інтернету в Україні», «Інтернет на все інше – Безліміт», «... отримуйте безлімітний 4G», 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 15<sup>1</sup> Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.
- (53) Відповідно до частини першої статті 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» органи Комітету 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 15<sup>1</sup> 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, включаючи на застосунки: «БЕЗЛІМІТ інтернет / інтернету по Україні», «БЕЗЛІМІТ на 30 застосунків в Україні», «Інтернет на 30 застосунків в Україні – Безліміт», «Безліміт інтернету в Україні», «Інтернет на все інше – Безліміт», «... отримуйте безлімітний 4G», що може вплинути на наміри споживачів щодо замовлення послуг приватного акціонерного товариства «ВФ Україна», керуючись статтею 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції», Антимонопольний комітет України надає приватному акціонерному товариству «ВФ Україна» такі обов'язкові для розгляду

### РЕКОМЕНДАЦІЇ:

Припинити дії, які містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15<sup>1</sup> 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 «Безліміт інтернету по Україні», «безлімітний 4G», «Інтернет на 30 застосунків в Україні – Безліміт» 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.