



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

РЕКОМЕНДАЦІЇ

10 вересня 2026 р.

Київ

№ 12-рк

Надавачам послуг автоматизованих
систем продажу квитків

Про надання рекомендацій щодо
здійснення заходів, спрямованих
на розвиток підприємництва і конкуренції

1. ПРЕДМЕТ РЕКОМЕНДАЦІЙ

- (1) В Антимонопольному комітеті України (далі – Комітет) здійснюється контроль за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції суб'єктами господарювання, що здійснюють діяльність з продажу (реалізації) квитків на заходи (зокрема театральні-видовищні, культурно-просвітницькі заходи організації дозвілля та фізкультурно-оздоровчі, спортивні заходи) (далі – Контроль).
- (2) Здійснення Контролю пов'язано зі зверненням, зокрема, громадської спілки «Забезпечення прав відвідувачів культурно-масових заходів України» (далі – Спілка) від 05.11.2025 № 05 (вх. Комітету № 8-01/16080 від 11.11.2025) щодо ситуації, яка складається на ринку автоматизованих систем продажу квитків у театральні-видовищних підприємствах і в культурно-освітніх закладах державної та комунальної власності, і можливих негативних наслідків для конкуренції на зазначеному ринку.

2. СУБ'ЄКТИ ГОСПОДАРЮВАННЯ, ЯКИМ НАДАЮТЬСЯ РЕКОМЕНДАЦІЇ

- (3) Надавачі послуг автоматизованих систем продажу квитків (далі – АСПК).
- (4) Відповідно до абзацу шістнадцятого статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції» суб'єкт господарювання – юридична особа незалежно від організаційно-правової форми та форми власності чи фізична особа, що здійснює діяльність з виробництва, реалізації, придбання товарів, іншу господарську діяльність, у тому числі яка здійснює контроль над іншою юридичною чи фізичною особою; група суб'єктів господарювання, пов'язаних відносинами контролю.
- (5) Враховуючи викладене, надавачі послуг АСПК у правовідносинах, які є предметом здійснення Контролю, у розумінні Закону України «Про захист економічної конкуренції» є суб'єктами господарювання.

3. ПРОЦЕСУАЛЬНІ ДІЇ

- (6) Під час здійснення Контролю Комітет надіслав вимоги до:

товариства з обмеженою відповідальністю «НБОКС» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13387е;

товариства з обмеженою відповідальністю «ТІКЕТСРМ» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13388е;

товариства з обмеженою відповідальністю «ПКА ГРУП» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13389е, відповідь на яку надано листом від 19.02.2026 № 01 (вх. Комітету № 8-07/227-кі від 20.02.2026);

товариства з обмеженою відповідальністю «ТЕСЛАНД» (далі – ТОВ «ТЕСЛАНД») від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13390е, відповідь на яку надано листом від 30.03.2026 № 30.03-26/1 (вх. Комітету № 8-07/4808 від 31.03.2026);

Міністерства культури України від 15.12.2025 № 130-29.1/07-13391е, відповідь на яку надано листом від 28.01.2026 № 05/109/458-26 (вх. Комітету № 6-07/1094 від 28.01.2026);

товариства з обмеженою відповідальністю «КА АНШЛАГ» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13392е;

товариства з обмеженою відповідальністю «МУЗЕО ТІКЕТ» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13393е, відповідь на яку надано листом від 27.03.2026 № 27/03/26.1 (вх. Комітету № 8-07/4805 від 31.03.2026);

товариства з обмеженою відповідальністю «ФРОНТ.МЕНЕДЖЕР» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13395е, відповідь на яку надано листом від 20.02.2026 б/н (вх. Комітету № 8-07/2586 від 25.02.2026);

товариства з обмеженою відповідальністю «ТОП-КРБС» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13397е;

товариства з обмеженою відповідальністю «КОНТРАМАРКА УКРАЇНА» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13398е, відповідь на яку надано листом від 12.02.2026 № 1202-26-01 (вх. Комітету № 8-07/180-кі від 16.02.2026);

товариства з обмеженою відповідальністю «МАЕСТРО ТІКЕТ СИСТЕМ» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13399е;

товариства з обмеженою відповідальністю «КОНЦЕРТ» (далі – ТОВ «КОНЦЕРТ») від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13400е, відповідь на яку надано листом від 18.02.2026 № 1-26 (вх. Комітету № 8-07/283-кі від 25.02.2026);

товариства з обмеженою відповідальністю «ГАСТРОЛІ ЮЕЙ» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13401е, відповідь на яку надано листом від 13.04.2026 № 13-04-26 (вх. Комітету № 8-07/791-кі від 14.04.2026);

товариства з обмеженою відповідальністю «ІНТЕРНЕТ - БІЛЕТ» від 15.12.2025 № 130-29.3/07-13402е, відповідь на яку надано листом від 23.03.2026 № 206/03-2026 (вх. Комітету № 8-07/4289 від 23.03.2026);

Спілки від 05.02.2026 № 130-29.3/07-1498е, відповідь на яку надано листом від 26.03.2026 б/н (вх. Комітету № 8-07/4740 від 30.03.2026);

товариства з обмеженою відповідальністю «ФРОНТ.МЕНЕДЖЕР» від 12.03.2026 № 130-29.3/07-3088е;

товариства з обмеженою відповідальністю «КОНЦЕРТ» від 17.04.2026 № 130-29.3/07-4661е, відповідь на яку надано листом від 29.05.2026 № 14 (вх. Комітету № 8-07/8248 від 02.06.2026) (далі – Лист від 29.05.2026);

Спілки від 21.04.2026 № 130-29.3/07-4762е, відповідь на яку надано листом від 02.06.2026 б/н (вх. Комітету № 8-07/8247 від 02.06.2026) (далі – Лист від 02.06.2026);

товариства з обмеженою відповідальністю «ТІКЕТСРМ» від 06.07.2026 № 130-29.3/07-7768е.

4. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ

- (7) Єдиним нормативно-правовим актом, що регулює відносини у сфері продажу (реалізації) квитків на театральньо-видовищні, культурно-просвітницькі, інші заходи організації

дозвілля, є Інструкція з ведення квиткового господарства в театральні-видовищних підприємствах та культурно-освітніх закладах, затверджена наказом Міністерства культури і мистецтв України від 07 липня 1999 року № 452 (у редакції наказу Міністерства культури України від 12 травня 2011 року № 34), зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 20 липня 1999 року за № 483/3776 (далі – Інструкція).

- (8) Ця Інструкція визначає порядок ведення квиткового господарства в театральні-видовищних підприємствах та культурно-освітніх закладах та поширюється на всі театральні-видовищні підприємства (театри, цирки, філармонії, концертні організації, професійні творчі колективи, музичні колективи і ансамблі тощо) та культурно-освітні заклади (культурні центри, музеї, художні галереї (виставки), виставкові зали, історико-культурні заповідники, парки культури та відпочинку, клубні заклади, палаци і будинки культури, заклади освіти сфери культури, культурно-інформаційні та культурно-просвітницькі центри тощо) незалежно від підпорядкування, форм власності та організаційно-правових форм (далі – підприємства, організації, установи культури) (пункт 1.1 розділу I Інструкції).
- (9) У пункті 1.2 розділу I Інструкції визначено такі терміни:
 - автоматизована система продажу квитків – програмно-технічний комплекс, призначений для ведення квиткового господарства та забезпечення обліку операцій з продажу та резервування (бронювання) квитків на театральні-видовищні, культурно-просвітницькі, інші заходи організації дозвілля (абзац третій);
 - агент з реалізації квитків (реалізатор електронних квитків) – юридична особа або фізична особа-підприємець, яка здійснює реалізацію квитків з використанням АСПК (абзац четвертий);
 - заходи – спектаклі, концерти, вистави, лекції, екскурсії, виставки, експозиції, інші видовищні чи культурно-просвітницькі заходи, що проводяться підприємствами, організаціями, установами культури, іншими юридичними особами, фізичними особами-підприємцями як організаторами заходів (абзац десятий);
 - квиткове господарство – сукупність операцій і документів, пов'язаних з рухом квитків (абонементів) (абзац тринадцятий);
 - продаж квитка (абонемента) – операція купівлі-продажу, що полягає у переданні споживачу квитка (абонемента) або електронного квитка та одержанні від споживача готівкових чи безготівкових коштів (абзац вісімнадцятий).
- (10) Особливості ведення квиткового господарства при використанні АСПК визначені розділом IX Інструкції.
- (11) Етапами ведення квиткового господарства при використанні АСПК є:
 - затвердження репертуару на визначений період або прийняття рішення про проведення культурно-мистецького заходу та внесення зазначеної інформації до бази даних АСПК;
 - початок продажу квитків;
 - звітність про продаж квитків, їх облік та порядок повернення;
 - здійснення контролю (пункт 9.1 розділу IX Інструкції).
- (12) Відповідно до пункту 9.2 розділу IX Інструкції до початку продажу квитків через АСПК у базі даних системи формується комплект електронних зображень квитків, що включає квитки на всі глядацькі місця, де проводиться захід (абзац другий). Після внесення інформації про захід до АСПК розпочинається продаж квитків у визначений в наказі або іншому розпорядчому документі період (абзац третій).

- (13) Отже, Інструкція регламентує загальні питання ведення квиткового господарства в театральньо-видовищних підприємствах та культурно-освітніх закладах, у тому числі під час використання АСПК.
Водночас Інструкція не визначає положень щодо забезпечення сумісності різних АСПК та платформ (вебсайтів тощо) агентів з реалізації квитків (реалізаторів електронних квитків).

5. ОБСТАВИНИ, ЩО ПЕРЕДУЮТЬ НАДАННЮ РЕКОМЕНДАЦІЙ

- (14) Під час здійснення Контролю Комітет виявив, зокрема, проблемне питання у сфері продажу (реалізації) квитків на заходи (зокрема театральньо-видовищні, культурно-просвітницькі з організації дозвілля та фізкультурно-оздоровчі, спортивні), пов'язане із забезпеченням сумісності різних АСПК і платформ (вебсайтів тощо) агентів з реалізації квитків (реалізаторів електронних квитків).
- (15) Так, Комітет встановив, що можливість здійснення діяльності агентом з реалізації квитків (реалізатором електронних квитків) безпосередньо пов'язана з наданням доступу до АСПК надавачем послуг АСПК, який одночасно може бути агентом з реалізації квитків (реалізатором електронних квитків), у зв'язку із чим можуть мати місце випадки обмеження такого доступу (ненадання, припинення тощо).
- (16) У Листі від 02.06.2026 Спілка повідомила Комітет, що відповідно до усталеної на ринку моделі відмінний від надавача послуг АСПК агент з реалізації квитків (реалізатор електронних квитків) може здійснювати продаж (реалізацію) квитків на заходи закладу лише за умови отримання технічного доступу до єдиної квиткової бази закладу, яку веде надавач послуг АСПК. У такій базі ведеться весь облік квиткового господарства заходу: перелік заходів, схеми залів, цінові категорії, квоти та статус кожного місця (вільне / заброньоване / продане). Продаж (реалізація) квитків на заходи закладу є технічно можливим лише в межах цієї єдиної бази, а отже, лише за умови технічного доступу до неї, завдяки чому агенти з реалізації квитків (реалізатори електронних квитків):
бачать усю квиткову масу відповідного заходу (усі місця, ціни та їх актуальний статус), а не якусь виокремлену її частину;
продають (реалізують) квитки на будь-які доступні місця через власні онлайн-платформи (власні вебсайти, мобільні додатки, каси);
працюють у режимі синхронізації в реальному часі: щойно одне місце продано будь-яким з суб'єктів господарювання, воно негайно стає недоступним для продажу (реалізації) усім іншим.
- (17) Спілка в Листі від 02.06.2026 зазначає, що надання, підтримання та припинення такого технічного доступу здійснюється надавачем послуг АСПК на власний розсуд: саме він технічно вирішує, підключати чи не підключати конкретного стороннього агента з реалізації квитків (реалізатора електронних квитків) до єдиної квиткової бази, на яких умовах і на який строк, а також має технічну можливість в односторонньому порядку припинити (відключити) такий доступ.
При цьому надавач послуг АСПК, як правило, сам є учасником ринку реалізації квитків, тобто конкурентом агентів з реалізації квитків (реалізаторів електронних квитків), доступ яких він визначає. Отже, рішення про допуск стороннього агента з реалізації квитків (реалізатора електронних квитків) до продажу (реалізації) квитків на заходи закладу фактично ухвалює суб'єкт, який сам зацікавлений в обмеженні відповідної конкуренції.
- (18) Наприклад, ТОВ «КОНЦЕРТ» у Листі від 29.05.2026 повідомило, що в березні 2026 року втратило технічну можливість реалізовувати квитки на заходи низки театральньо-

видовищних підприємств та культурно-освітніх закладів державної та комунальної форми власності.

- (19) Так, 04.03.2026 ТОВ «ТЕСЛАНД» (надавач послуг АСПК «Tesland» для Національної філармонії України (ідентифікаційний код «Інформація, доступ до якої обмежено»), державного підприємства «Національний академічний драматичний театр імені Лесі Українки» (ідентифікаційний код «Інформація, доступ до якої обмежено»), ТВЗК «КАДТ на Подолі» та інших) розіслало відповідним закладам листи про відключення доступу через зовнішні програмні інтерфейси (API) до комп'ютерної програми «Автоматизована електронна система продажу квитків на концертні та інші культурно-видовищні заходи «v-Ticket».
- (20) Аналогічні за змістом листи в березні 2026 року отримали від ТОВ «МУЗЕО ТІКЕТ» (ідентифікаційний код «Інформація, доступ до якої обмежено») театральньо-видовищний заклад культури «Київський національний академічний театр оперети» (ідентифікаційний код «Інформація, доступ до якої обмежено») і театральньо-видовищний заклад культури «Київський академічний театр драми і комедії на лівому березі Дніпра» (ідентифікаційний код «Інформація, доступ до якої обмежено»), які використовують АСПК «Програмно-апаратний комплекс «Маестро Тікет Систем».
- (21) У зазначених листах надавачі послуг АСПК повідомили закладам, що припинення доступу через API є наслідком адресованої до ТОВ «МУЗЕО ТІКЕТ» вимоги фізичної особи, яка згідно зі змістом цих листів є автором та власником комп'ютерної програми «Автоматизована електронна система продажу квитків на концертні та інші культурно-видовищні заходи «v-Ticket», про припинення будь-якого прямого або опосередкованого використання зазначеної комп'ютерної програми.
- (22) ТОВ «КОНЦЕРТ» повідомило, що не використовує комп'ютерної програми «Автоматизована електронна система продажу квитків на концертні та інші культурно-видовищні заходи «v-Ticket», а для здійснення власної діяльності використовує власну квиткову систему «Concert.ua» (portal.concert.ua), що є самостійним програмним продуктом.
- (23) Незважаючи на те, що ТОВ «КОНЦЕРТ» стверджувало про відсутність встановленого правового зв'язку між зазначеною вимогою та діяльністю ТОВ «КОНЦЕРТ», практичним наслідком відключення доступу через API стало те, що ТОВ «КОНЦЕРТ» втратило технічну можливість реалізовувати квитки на заходи закладів, які обслуговуються АСПК ТОВ «ТЕСЛАНД» і товариства з обмеженою відповідальністю «МАЕСТРО ТІКЕТ СИСТЕМ».
- (24) У відповідь на звернення ТОВ «КОНЦЕРТ» щодо причин припинення технічного доступу до АСПК заклади культури повідомили, що не приймали рішення про припинення доступу через API і що це є наслідком дій постачальників АСПК.
- (25) Такі повідомлення ТОВ «КОНЦЕРТ» надали, зокрема:
 - театральньо-видовищний заклад культури «Київський академічний театр драми і комедії на лівому березі Дніпра» (листи від 12.03.2026 № 060/14-78 і від 03.04.2026 № 060/14-95);
 - театральньо-видовищний заклад культури «Київський національний академічний театр оперети» (лист від 10.03.2026 № 060/19-170);
 - ТВЗК «КАДТ на Подолі» (лист від 17.03.2026 № 13; лист-повідомлення від 06.04.2026 № 18 з одностороннім актом зв'язки від 06.04.2026 № 1);

державне підприємство «Національний академічний драматичний театр імені Лесі Українки» (лист від 12.03.2026 № 149);

Національна філармонія України (лист від 06.03.2026 № 01-11/68 з доданим до нього листом ТОВ «ТЕСЛАНД» від 04.03.2026 № 0403-26-3).

- (26) Тобто припинення надавачем послуг АСПК технічного доступу для агента з реалізації квитків (реалізатора електронних квитків) до єдиної квиткової бази театральновидовищних підприємств та культурно-освітніх закладів відбулося без відповідного рішення самих закладів, унаслідок чого такий агент втратив можливість продавати (реалізовувати) квитки на заходи цих закладів.
- (27) У Листі від 02.06.2026 Спілка зазначає, що відсутність законодавчо встановлених вимог щодо сумісності АСПК є бар'єром саме тому, що за таких умов надавач АСПК не має жодного правового обов'язку забезпечувати недискримінаційний доступ інших операторів та може визначати коло допущених реалізаторів на власний розсуд. Закритість АСПК є комерційною стратегією, спрямованою на утримання монопольного становища: чим більше закладів культури підключено до АСПК, тим ширша квиткова маса, до якої не мають доступу конкуруючі агенти, і тим вищий бар'єр для їх входу на ринок. Цей бар'єр відтворює сам себе під час кожної нової закупівлі та не може бути подоланий без нормативного зобов'язання надавачів АСПК забезпечити стандартизований доступ для акредитованих агентів з реалізації квитків (реалізаторів електронних квитків).
- (28) Спілка в Листі від 02.06.2026 виокремила мінімальні засади, необхідні для усунення такої прогалини, що мають закріплюватись на нормативному рівні:
- сумісність (інтероперабельність) – обов'язок забезпечувати підтримку стандартизованого технічного інтерфейсу, що уможливило підключення до квиткової бази будь-якого суб'єкта господарювання, який відповідає встановленим вимогам, на однакових технічних умовах;
 - рівний і недискримінаційний доступ – обов'язок надавача АСПК надавати іншим суб'єктам господарювання доступ до єдиної квиткової бази закладу на прозорих, об'єктивних і недискримінаційних умовах із самостійним визначенням кожним оператором розміру власного сервісного збору, що забезпечує цінову конкуренцію між реалізаторами;
 - переносимість даних – обов'язок надання замовникові накопичених даних квиткового господарства у стандартизованому форматі, що уможливило зміну надавача АСПК без втрати даних і без непропорційних організаційних витрат;
 - гарантії недопущення надання переваг власним структурам – коли надавач АСПК одночасно провадить діяльність з продажу (реалізації) квитків, забезпечення іншим суб'єктам господарювання доступу на умовах, не гірших, ніж умови, що застосовуються до власних каналів надавача (зокрема щодо строків відкриття продажу, доступу до квот місць і повноти інформації про наявність квитків).
- (29) Тобто можливість і факти обмеження надавачем послуг АСПК, який одночасно може бути агентом з реалізації квитків (реалізатором електронних квитків), недискримінаційного, прозорого та рівного доступу до АСПК агентам з реалізації квитків (реалізаторам електронних квитків) може створювати перешкоди в доступі на ринок надання послуг з реалізації квитків (реалізації електронних квитків) і/або спричинити вихід з ринку на необґрунтованій підставі, що, як наслідок, може призвести до негативних наслідків для конкуренції серед агентів з реалізації квитків (реалізаторів електронних квитків).

6. ВИСНОВКИ

- (30) Згідно зі статтею 42 Конституції України держава забезпечує захист конкуренції у підприємницькій діяльності. Не допускаються зловживання монопольним становищем на ринку, неправомірне обмеження конкуренції та недобросовісна конкуренція. Види і межі монополії визначаються законом (частина третя).
Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів (частина четверта).
- (31) Відповідно до абзацу четвертого статті 4 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» Комітет буде своєю діяльністю на принципах захисту конкуренції на засадах рівності фізичних та юридичних осіб перед законом та пріоритету прав споживачів.
- (32) Згідно з абзацом третім статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції» економічна конкуренція (конкуренція) – це змагання між суб'єктами господарювання з метою здобуття завдяки власним досягненням переваг над іншими суб'єктами господарювання, внаслідок чого споживачі, суб'єкти господарювання мають можливість вибрати між кількома продавцями, покупцями, а окремий суб'єкт господарювання не може визначати умови обороту товарів на ринку.
- (33) Стаття 4 Закону України «Про захист економічної конкуренції» передбачає, що суб'єкти господарювання, органи влади, органи місцевого самоврядування, а також органи адміністративно-господарського управління та контролю зобов'язані сприяти розвитку конкуренції та не вчиняти будь-яких неправомірних дій, які можуть мати негативний вплив на конкуренцію (частина друга).
Державний контроль за додержанням законодавства про захист економічної конкуренції, захист інтересів суб'єктів господарювання та споживачів від його порушень здійснюються органами Комітету (абзац перший частини четвертої).
- (34) Отже, незабезпечення сумісності різних АСПК і платформ (вебсайтів тощо) агентів з реалізації квитків (реалізаторів електронних квитків), зокрема у частині недискримінаційного, прозорого та рівного доступу до АСПК, перешкоджає розвитку конкуренції на ринках надання послуг АСПК і послуг з реалізації квитків (реалізації електронних квитків).
- (35) Згідно з пунктом 5 частини третьої статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» у сфері формування та реалізації конкурентної політики, сприяння розвитку конкуренції, нормативного і методичного забезпечення діяльності Комітету та застосування законодавства про захист економічної конкуренції Комітет має повноваження, зокрема, надавати обов'язкові для розгляду рекомендації та вносити до суб'єктів господарювання пропозиції щодо здійснення заходів, спрямованих на розвиток підприємництва і конкуренції.

Враховуючи викладене, з метою сприяння розвитку конкуренції, керуючись пунктом 5 частини третьої статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України», Антимонопольний комітет України надає надавачам послуг автоматизованих систем продажу квитків такі

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

Забезпечувати сумісність різних автоматизованих систем продажу квитків і платформ (вебсайтів тощо) агентів з реалізації квитків (реалізаторів електронних квитків), зокрема у частині недискримінаційного, прозорого та рівного їх доступу до таких автоматизованих систем продажу квитків.

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

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

Голова Комітету

Павло КИРИЛЕНКО