



# АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

## РІШЕННЯ

14 грудня 2017 р.

Київ

№ 705-р

Про порушення законодавства  
про захист від недобросовісної конкуренції  
та накладення штрафу

Розглянувши матеріали справи № 27-26.4/90-15/41-11/42-11 про порушення приватним акціонерним товариством «Київстар» (далі – ПрАТ «Київстар», Товариство, Оператор, Відповідач) (м. Київ, ідентифікаційний код юридичної особи 21673832) законодавства про захист від недобросовісної конкуренції та подання з попередніми висновками від 13.04.2017 № 27-26.4/90-15/41-11/42-11/ 140-спр (далі – Подання), Антимонопольний комітет України (далі – Комітет),

### ВСТАНОВИВ:

#### 1. ПРЕДМЕТ СПРАВИ

- (1) Розпорядженням державного уповноваженого Комітету від 11.02.2011 № 12/51-р розпочато розгляд справи № 27-26.4/41-11 за ознаками вчинення ПрАТ «Київстар» порушення, передбаченого статтею 15<sup>1</sup> Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.
- (2) Розпорядженням державного уповноваженого Комітету від 11.02.2011 № 12/52-р розпочато розгляд справи № 27-26.4/42-11 за ознаками вчинення приватним акціонерним товариством «Українські радіосистеми» (далі – ПрАТ «УРС») порушення, передбаченого статтею 15<sup>1</sup> Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.

#### 2. ВІДПОВІДАЧІ

- (3) ПрАТ «Київстар» (вул. Дегтярівська, 53, м. Київ, ідентифікаційний код юридичної особи 21673832) здійснює свою діяльність на підставі Статуту (нова редакція), затвердженого протоколом від 04.11.2016 № 67 позачергових загальних зборів акціонерів ПрАТ «Київстар»; видами діяльності ПрАТ «Київстар» є: діяльність у сфері телекомунікацій, зокрема, але не обмежуючись: з надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, фіксованого місцевого, міжміського, міжнародного телефонного зв'язку.
- (4) Отже, відповідно до абзацу дванадцятого статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції» ПрАТ «Київстар» є суб'єктом господарювання.
- (5) ПрАТ «УРС» (вул. Вікентія Хвойки, 15/15/6, м. Київ, ідентифікаційний код 23151188), на дату відкриття справи № 27-26.4/42-11 видами діяльності ПрАТ «УРС»

були, зокрема: діяльність у сфері проводового електрозв'язку та діяльність у сфері безпроводового електрозв'язку.

- (6) Отже, відповідно до абзацу дванадцятого статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції» ПрАТ «УРС» було суб'єктом господарювання на дату відкриття справи № 27-26.4/42-11.

### 3. ПРОЦЕДУРНІ ДІЇ

- (7) Під час здійснення Комітетом дослідження дотримання суб'єктами господарювання законодавства про захист від недобросовісної конкуренції при здійсненні своєї діяльності, у січні 2011 року у мережі Інтернет на сайті ПрАТ «Київстар» ([www.kyivstar.ua](http://www.kyivstar.ua)) була виявлена інформація про тарифні плани, які пропонує ПрАТ «Київстар» як оператор мобільного зв'язку, а також на сайті ПрАТ «УРС» ([www.beeline.ua](http://www.beeline.ua)), які пропонує ПрАТ «УРС».
- (8) За результатами проведеного дослідження достовірності поширеної на офіційному веб-сайті Товариства інформації щодо тарифікації вихідних дзвінків у тарифних планах ПрАТ «Київстар» розпорядженням державного уповноваженого Антимонопольного комітету України від 11.02.2011 № 12/51-р розпочато розгляд справи № 27-26.4/41-11 за ознаками вчинення ПрАТ «Київстар» порушення, передбаченого статтею 15<sup>1</sup> Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.
- (9) Крім того, за результатами проведеного дослідження достовірності поширеної на офіційному веб-сайті інформації щодо тарифікації вихідних дзвінків у тарифних планах ПрАТ «УРС» розпорядженням державного уповноваженого Антимонопольного комітету України від 11.02.2011 № 12/52-р розпочато розгляд справи № 27-26.4/42-11 за ознаками вчинення ПрАТ «УРС» порушення, передбаченого статтею 15<sup>1</sup> Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.
- (10) Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, прийнято рішення від 21.06.2012 № 301 «Про видачу, переоформлення дозволів на використання номерного ресурсу та вилучення номерного ресурсу», яким було вилучено номерні ресурси у ПрАТ «УРС» та переоформлено дозволи на використання номерних ресурсів на ПрАТ «Київстар».
- (11) 30 серпня 2013 року відповідно до статті 36 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців внесено запис № 10711120057002485 про проведення державної реєстрації припинення юридичної особи приватного акціонерного товариства «Українські радіосистеми» на підставі рішення засновників (учасників) юридичної особи або уповноваженого ними органу щодо припинення юридичної особи в результаті реорганізації шляхом приєднання до ПрАТ «Київстар».
- (12) Відповідно до статті 104 Цивільного кодексу України юридична особа припиняється в результаті реорганізації (злиття, приєднання, поділу, перетворення) або ліквідації. У разі реорганізації юридичних осіб майно, права та обов'язки переходять до правонаступників. У зв'язку з реорганізацією ПрАТ «УРС» його права та обов'язки перейшли до ПрАТ «Київстар».

- (13) Враховуючи наведене, розпорядженням державного уповноваженого Антимонопольного комітету України від 24 червня 2015 року № 04/130-р об'єднано справи № 27-26.4/41-11 та № 27-26.4/42-11 в одну справу і присвоєно їй № 27-26.4/90-15/41-11/42-11.
- (14) На подання з попередніми висновками від 13.04.2017 № 27-26.4/90-15/41-11/42-11/140-спр листом від 19.07.2017 № 417/01 (zareєстрований у Комітеті 19.07.2017 за № 8-127/606-кі) Відповідач надав власні заперечення (далі – Заперечення), не погоджуючись з висновками Комітету та вважаючи їх незаконними й необґрунтованими.

#### 4. ОБСТАВИНИ СПРАВИ

- (15) У тарифному плані «Курортний», який у 2011 році пропонувало ПрАТ «Київстар», на офіційному сайті Товариства розміщено інформацію про вартість дзвінків (вихідних викликів) і тарифікацію міжнародних дзвінків. Вищезазначений тарифний план містить примітку такого змісту: *«...Тарифікація послуг мобільного зв'язку посекундна й здійснюється з першої секунди розмови. При цьому тарифікується кожна перша секунда кожної хвилини розмови, інші секунди (із другої по шістдесяту) кожної хвилини розмови не тарифікуються.»*
- (16) У тарифних планах, які пропонувало у 2011 році ПрАТ «УРС», зокрема, таких як «Відпочивай», «Монстр спілкування», «Бум!», на офіційному сайті ПрАТ «УРС» [www.beeline.ua](http://www.beeline.ua) розміщена інформація про вартість дзвінків (вихідних викликів) і тарифікацію міжнародних дзвінків такого змісту: *«...Тарифікація дзвінків по Україні щосекундна. Тарифікуються кожна перша та тридцять перша секунда кожної хвилини розмови в розмірі половини зазначеної хвилини. Інші секунди розмови надаються безкоштовно...»*
- (17) Під час розгляду справи було з'ясовано наступне.
- (18) У примітці тарифного плану «Курортний» зазначено, що *«...тарифікація послуг мобільного зв'язку посекундна й здійснюється з першої секунди розмови...»* тобто, у споживача/абонента може скластися враження, що при розрахунку за вихідні дзвінки оплата здійснюється безпосередньо за використанні секунди розмови.
- (19) Водночас, у примітці вищезазначеного тарифного плану вказано: *«...Тарифікується кожна перша секунда кожної хвилини розмови, інші секунди (із другої по шістдесяту) кожної хвилини розмови не тарифікуються.»* Отже, у споживача/абонента може скластися враження, що, оскільки Оператор не тарифікує секунди з другої по шістдесяту, то це безкоштовні секунди і плата за ці секунди не стягується.
- (20) Разом з тим було з'ясовано, що в інших тарифних планах ПрАТ «Київстар», серед яких, зокрема: «Свобода», «25 мільйонів», «Відпочинь», «Привіт, весь світ», «Тримайте зв'язок», «Спілкуйся без меж», які були дійсні на початок розгляду цієї Справи, зазначена така інформація: *«...Тарифікація вихідних та переадресованих дзвінків (передавання інформації голосом, передача даних та факсимільних повідомлень) є посекундною та здійснюється в першу секунду кожної хвилини розмови, секунди з другої по шістдесяту кожної хвилини розмови не тарифікуються...»*

- (21) Водночас ПрАТ «Київстар» у тарифний план «Курортний» були внесені зміни, а саме: *«Тарифікація вихідних та переадресованих дзвінків (передавання інформації голосом, передача даних та факсимільних повідомлень) є посекудною та здійснюється в першу секунду кожної хвилини розмови, секунди з другої по шістдесятю кожної хвилини розмови не тарифікуються».*
- (22) У тарифних планах «Курортний», «Тримайте зв'язок» та «Спілкуйся без меж» зазначалось, що *«...тарифікація послуг мобільного зв'язку посекудна й здійснюється з першої секунди розмови...»*
- (23) Отже, у споживача/абонента були всі підстави вважати, що у вищезазначених тарифних планах застосовувалась посекудна тарифікація.
- (24) На запит Комітету стосовно надання роз'яснень щодо системи розрахунків, яку застосовує ПрАТ «Київстар» при тарифікації вихідних дзвінків по Україні в тарифних планах «Тримайте зв'язок», «25 мільйонів» та «Спілкуйся без меж», ПрАТ «Київстар» листом від 17.03.2011 № 1842/03/01 повідомило: *«... ПрАТ «Київстар» не застосовує похвилинну тарифікацію, це означає, що тарифною одиницею під час відповідних розрахунків, є виключно секунда».*
- (25) Вартість хвилини розмови Товариство використовує для відповідних тарифних планів, виключно з метою зручності сприйняття споживачами/абонентами розміру вартості послуги та супроводжується при цьому приміткою такого змісту: *«Тарифікація дзвінка здійснюється посекудно. Тарифікується кожна перша секунда кожної хвилини розмови в розмірі зазначеної вартості хвилини. Секунди з другої по шістдесятю не тарифікуються».* ПрАТ «Київстар» також зазначає, що визначення вартості послуг у такий спосіб є сформованою та широко застосованою практикою на ринку надання послуг телефонного зв'язку та застосовується всіма без винятку операторами.
- (26) При цьому вартість вихідного виклику на номери інших операторів у тарифних планах «Тримайте зв'язок», «25 мільйонів» та «Спілкуйся без меж» становила 0,70 грн/хв. без ПДВ, якщо розмова триває, наприклад:
- 1 сек. - споживач/абонент сплачує 0,74 грн;
  - 1 хв. - споживач/абонент сплачує 0,74 грн;
  - 1 хв. 28 сек. - споживач/абонент сплачує 1 грн 49 коп.;
  - 2 хв. 00 сек. - споживач/абонент сплачує 1 грн 49 коп.
- (27) У тарифному плані «Курортний» вартість кожної першої секунди розмови по Україні (після вичерпання обсягу тарифних хвилин) становила 0,67 грн. Якщо розмова триває, наприклад:
- 1 сек. - споживач/абонент сплачує 0,67 грн;
  - 1 хв. - споживач/абонент сплачує 0,67 грн;
  - 1 хв. 28 сек. - споживач/абонент сплачує 1 грн 34 коп.;
  - 2 хв. 00 сек. - споживач/абонент сплачує 1 грн 34 коп.
- (28) Отже, виходячи з наведеного можна зробити висновок, що при кінцевому розрахунку за використані хвилини та секунди розмови Оператор стягує кошти за вихідні дзвінки в повному обсязі незалежно від того, що споживач/абонент може проговорити 1 секунду або 1 хвилину, 1 хвилину 28 секунд чи дві хвилини.
- (29) Тобто, кошти стягуються за хвилину розмови, і навіть якщо споживач/абонент проговорив декілька секунд, Оператор рахує ці секунди як хвилину розмови.

- (30) Враховуючи вищенаведені роз'яснення щодо системи розрахунків, ПрАТ «Київстар» як при похвилинній, так і при посекудній тарифікації, застосовує одну систему розрахунків, тобто кошти стягуються за хвилину, оскільки вартість однієї секунди дорівнює вартості однієї хвилини.
- (31) Інформація, яку поширює ПрАТ «Київстар» в тарифному плані «Курортний»: «... секунди з другої по шістдесятю кожної хвилини розмови не тарифікуються...», містить неправдиві відомості, оскільки зазначене вище вказує на те, що Оператор безкоштовних секунд розмови не надає, споживач/абонент в першу секунду розмови сплачує за хвилину розмови.
- (32) Листом від 10.08.2011 № 6242/03/01 ПрАТ «Київстар» повідомило, що «...ПрАТ «Київстар» установлює тарифи на послуги рухомого (мобільного) зв'язку самостійно, керуючись принципами тарифоутворення, визначеними ст. 67 Закону України «Про телекомунікації». Відповідно до ст. 66 Закону України «Про телекомунікації» та п. 27 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 09.08.2005 № 720, оператори (провайдери) телекомунікацій мають право установлювати тарифи на телекомунікаційні послуги, що ними надаються, крім послуг, тарифи на які регулюються державою. Отже, під час надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку на визначених вище умовах тарифного плану «Курортний», наше підприємство здійснює свою діяльність повно та неухильно дотримуючись вимог законодавства України...»
- (33) З метою отримання оновленої інформації Комітет направив до ПрАТ «Київстар» вимогу від 04.12.2015 № 127-26/09-12116, в якій запитувалась, зокрема, така інформація:
- (34) 1. Перелік усіх тарифних планів ПрАТ «Київстар», до яких на момент отримання цієї вимоги здійснюється підключення абонентів.
- (35) 1.1. Роздруківки таких тарифних планів, в тому числі щодо кожного з вищеназваних тарифних планів, інформацію про тарифікацію (посекундну, похвилинну тощо), яка доноситься до споживача/абонента. А також детальне пояснення стосовно фактичного моменту списання вартості за хвилину розмови з абонентом.
- (36) 1.2. Копії наказів про введення таких тарифних планів у дію.
- (37) На вищезазначену вимогу ПрАТ «Київстар» листом № 8-127/1268-кі від 28.12.2015 повідомило, що на 08.12.2015 Товариство надавало телекомунікаційні послуги за такими публічними тарифними планами: «Київстар дзвінки», «Київстар дзвінки. Регіон 1», «Київстар дзвінки. Регіон 2», «Київстар дзвінки+», «Київстар дзвінки+. Регіон 1», «Київстар дзвінки+. Регіон 2», «Київстар смартфон», «Київстар смартфон. Регіон 1», «Київстар смартфон. Регіон 2», «Київстар смартфон+», «Київстар смартфон+. Регіон 1», «Київстар смартфон+. Регіон 2», «Київстар смартфон екстра», «Київстар смартфон екстра. Регіон 2», «Київстар датчик», «Київстар планшет», «Улюблені країни», «Все за 40», «Все за 70», «Все за 95», «Все за 120», «Все за 150», «Все за 500», «Все за 800», «3G Бізнес 25», «3G Бізнес 55», «3G Бізнес 90», «3G Бізнес 160», «3G Бізнес 250», «3G Бізнес 500», «3G Бізнес 800».
- (38) Крім того, зазначеним листом ПрАТ «Київстар» повідомило, що Товариство не застосовує похвилинну тарифікацію і тарифною одиницею під час розрахунків є виключно секунда. Також у зазначеному листі, як і в листі № 1842/03/01 від 17.03.2011, ПрАТ «Київстар» повідомило, що «...вартість хвилини розмови

використовується нашим товариством для відповідних тарифних планів, виключно з метою зручності сприйняття споживачами розміру вартості послуги та супроводжується при цьому приміткою такого змісту: «Тарифікація дзвінка здійснюється посекундно. Тарифікується кожна перша секунда кожної хвилини розмови в розмірі зазначеної вартості хвилини. Секунди з другої по шістдесяті не тарифікуються». Слід також зазначити, що визначення вартості послуг у такий спосіб є сформованою та широко застосованою практикою на ринку надання послуг телефонного зв'язку та застосовується всіма без виключення операторами».

- (39) Під час розслідування Комітетом були направлені листи про надання інформації до таких громадських об'єднань, як Всеукраїнська Федерація Споживачів «ПУЛЬС» та Громадська організація «Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «ТЕСТ».
- (40) На питання Комітету: «Як ви розумієте, що таке посекундна тарифікація вихідних дзвінків?» та «Як ви розумієте, що таке похвилинна тарифікація вихідних дзвінків?» Всеукраїнська Федерація Споживачів «ПУЛЬС» зазначила, що:
- (41) посекундна тарифікація може означати тільки нарахування плати за кожен секунду розмови після з'єднання;
- (42) похвилинна тарифікація означає призначення тарифу за повну хвилину розмови/з'єднання.
- (43) На питання Комітету: «Як ви, наприклад, розумієте інформацію, зазначену в тарифному плані Оператора: «Тарифікація вихідних та переадресованих дзвінків (передавання інформації голосом, передача даних та факсимільних повідомлень) є посекундною та здійснюється в першу секунду кожної хвилини розмови, секунди з другої по шістдесяті кожної хвилини розмови не тарифікуються» Всеукраїнська Федерація Споживачів «ПУЛЬС» відзначила, що зазначена в тарифному плані інформація є оманливою, не достовірною та свідчить про порушення нормативних документів у частині тарифікації повної тривалості з'єднання.
- (44) Громадська організація «Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «ТЕСТ» на питання Комітету: «Як ви розумієте, що таке похвилинна тарифікація вихідних дзвінків?» зазначила: *«Осуществление звонка потребителем производится процедурно последовательно, т.е. начиная с набора соответствующего номера, затем нажатие кнопки вызова абонента (в течение которого оператор осуществляет соединение с вызываемым номером). Тарификация осуществляется именно с момента соединения и до прерывания соединения. Все процессы можно считать в различных временных режимах, общепринятыми считаются минуты и секунды. Минутной тарификацией можно назвать подсчет времени по отношению к деньгам. Поскольку в минуте 60 секунд, то минутная тарификация должна считаться с первой секунды включительно по 60 секунду включительно. Это время (полная минута) должно быть привязано к финансовому расчету»* (мовою оригіналу).
- (45) На питання Комітету: «Як ви розумієте, що таке посекундна тарифікація вихідних дзвінків?» Громадська організація «Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «ТЕСТ» зазначила, що *«осуществление звонка потребителем производится процедурно последовательно, т.е. начиная с набора соответствующего номера, затем нажатие кнопки вызова абонента (в течение которого оператор осуществляет соединение с вызываемым номером). Тарификация осуществляется именно с момента соединения и до прерывания соединения. Все*

*процессы можно считать в различных временных режимах, общепринятыми считаются минуты и секунды. Посекундной тарификацией можно назвать подсчет времени в секундах по отношению к деньгам. Поскольку здесь не указана привязка к минутам, то количество секунд не ограничивается 60, секундная тарификация начинается с первой до прекращения соединения. Причем все секунды должны быть самостоятельными единицами и не объединяться. Полученное время в секундах должно быть привязано к финансовому расчету» (мовою оригіналу).*

- (46) Так, на питання Комітету: «Чи може вводити в оману інформація, яка міститься в тарифному плані оператора мобільного зв'язку, а саме: тарифікація вихідних та переадресованих дзвінків (передавання інформації голосом, передача даних та факсимільних повідомлень) є посекундною та здійснюється в першу секунду кожної хвилини розмови, секунди з другої по шістдесятю кожної хвилини розмови не тарифікуються» Громадська організація «Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «ТЕСТ» повідомила: «...Такая формулировка вводит потребителя в заблуждение. Поскольку общепринятыми на протяжении последних лет являются тарификации по минутам и по секундам, то игра словами что тарифицируется (т.е. используется для оплаты) только первые секунды минут, то у потребителя создается впечатление, что он платит только, например, за 5 секунд при пятиминутном разговоре. Фактически же стоимость указанных тарифицируемых секунд сопоставима по стоимости всей минуты, при этом потребитель, начиная со второй секунды, уже не может прекратить оплату разговора, у него вся минута фактически уже оплачена. Поэтому такую тарификацию можно фактически считать поминутной» (мовою оригіналу).
- (47) Враховуючи наведене, можна зробити висновок, що інформація, зазначена в примітках тарифних планів ПрАТ «Київстар» щодо тарифікації вихідних дзвінків, на думку Всеукраїнської Федерації Споживачів «ПУЛЬС» та Громадської організації «Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «ТЕСТ», що є поясненнями третіх осіб у справі, може вводити споживачів/абонентів в оману.
- (48) Як зазначило ПрАТ «Київстар» у своїх відповідях від 19 вересня 2016 року, вих. № 1258/01 та від 27 жовтня 2017 року, вих. № 578/01 на вимоги Комітету, у своїх тарифних планах Відповідач застосовував такі твердження (далі – Комунікації):
- (49) У 2015 році:
- (50) «Тарифікація дзвінків здійснюється посекундно. Тарифікується перша секунда кожної хвилини розмови в розмірі зазначеної вартості хвилини. Секунди з другої по шістдесятю кожної хвилини розмови не тарифікуються»;
- (51) «Тарифікація дзвінків є посекундною. Тарифікується перша секунда кожної хвилини розмови в розмірі зазначеної вартості хвилини. Секунди з другої по шістдесятю не тарифікуються»;
- (52) «Тарифікація дзвінків є посекундною. Тарифікується перша секунда кожної хвилини розмови в розмірі зазначеної вартості хвилини»
- (53) (далі всі разом – Твердження 2015 року).
- (54) Кожне із зазначених Тверджень 2015 року містить неправдиві відомості, зокрема: «Тарифікація дзвінків здійснюється посекундно», «Тарифікація дзвінків є посекундною».

- (55) Подальша інформація, яка міститься в кожному з Тверджень 2015 року, зокрема: *«Тарифікується перша секунда кожної хвилини розмови в розмірі зазначеної вартості хвилини»*, ще раз підтверджує той факт, що відомості про «посекундну тарифікацію» є неправдивими.
- (56) Відомості про те, що «Секунди з другої по шістдесятю кожної хвилини розмови не тарифікуються» та «Секунди з другої по шістдесятю не тарифікуються» є неточними, оскільки, як зазначив Відповідач (протокол слухання у справі № 3 від 22.11.2017), секунди з 2 по 60 «додатково» не тарифікувалися, тобто мали свою вартість (не були безкоштовними), що включалась у вартість першої секунди.
- (57) У 2016 та наступних роках:
- (58) *«Тарифікація вихідних та переадресованих дзвінків є посекундною та здійснюється в першу секунду кожної хвилини розмови. Секунди з другої по шістдесятю кожної хвилини розмови не тарифікуються»* (далі – Перше Твердження).
- (59) *«Тарифікація дзвінків здійснюється в першу секунду кожної хвилини розмови в розмірі зазначеної вартості хвилини. Секунди з другої по шістдесятю не тарифікуються»* (далі – Друге Твердження).
- (60) Перше Твердження містить неправдиві відомості: «Тарифікація вихідних та переадресованих дзвінків є посекундною». Зокрема, вказано, що тарифікація вихідних дзвінків є посекундною і це дає підстави споживачу/абоненту вважати, що оплата знімається за кожну фактично використану секунду розмови, а насправді оплата знімається в першу секунду розмови в розмірі вартості повної хвилини незалежно від кількості проговорених секунд у цій хвилині.
- (61) Подальші відомості, які включені в Перше Твердження, є недостатньо чіткими (неточними) і неповними та не дають можливості споживачу/абоненту зрозуміти фактичну тарифікацію, яка буде здійснена за тарифним планом.
- (62) Тарифікація здійснюється в першу секунду як при похвилинній тарифікації, так і при посекундній тарифікації, тому немає жодних підстав вважати, що фраза *«тарифікація ... здійснюється в першу секунду кожної хвилини розмови»* має навести споживача/абонента на думку про те, що насправді тарифікація є похвилинною.
- (63) Крім того, Відповідач взагалі не зазначає вартості однієї секунди розмови, а також не зазначає вартості подальших 59 секунд, яка включена у вартість першої секунди (як впливає з пояснень Відповідача згідно з протоколом попередніх слухань № 3 від 22.11.2017), що є неповною інформацією. Отже, вартість 1 секунди розумний споживач/абонент (далі – середньостатистичний споживач, середньостатистичний споживач/абонент, розумний споживач, розумний споживач/абонент, споживач, абонент) може отримати виключно розрахунковим методом, маючи вартість хвилини та знаючи, що тарифікація посекундна.
- (64) Інформація, що міститься в Першому Твердженні *«Секунди з другої по шістдесятю кожної хвилини розмови не тарифікуються»*, є неточною згідно з поясненнями Відповідача у протоколі попередніх слухань № 3 від 22.11.2017.
- (65) Друге Твердження не містить неправдивої інформації про «посекундну тарифікацію». За своєю суттю Друге Твердження є неповним та неточним, проте не надає достатніх підстав розумному споживачу/абоненту зробити висновок про «посекундну тарифікацію». Проте Друге Твердження містить ознаки порушення



статті 15<sup>1</sup> Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» та має бути доопрацьоване, оскільки споживачу/абоненту незрозуміло, яким чином здійснюється тарифікація виходячи з формулювань Другого Твердження.

- (66) Отже, розумний споживач/абонент, який обізнаний з пунктом 65 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила), та зрозумівши з Комунікації Відповідача, що тарифною одиницею є секунда, має всі підстави вважати, що пункт 65 не буде порушуватись Оператором і плата буде стягуватись лише за повні тарифні одиниці – секунди, що не відбувається в цій ситуації, чим абонент/споживач вводиться в оману.
- (67) Зокрема, згідно з пунктом 3 Правил тарифною одиницею (одиниця тарифікації) послуги є одиниця обсягу послуги (тривалість часу (секунда, хвилина), обсяг даних (кілобайт, мегабайт), кількість повідомлень, сеансів зв'язку), за якою здійснюється тарифікація.
- (68) Відповідно до частини третьої статті 39 Закону України «Про телекомунікації» у разі, якщо оператор, провайдер телекомунікацій встановлює плату за телекомунікаційні послуги згідно з почасовими тарифами, то при розрахунках зі споживачами/абонентами він зобов'язаний врахувати лише повні тарифні одиниці часу.
- (69) Згідно з абзацами третім та четвертим пункту 65 Правил, обсяг наданих послуг встановлюється на підставі тривалості їх надання та/або обсягу надісланої та/або отриманої споживачем інформації. Для ведення обліку обсягу наданих послуг застосовуються тільки повні тарифні одиниці в межах окремого сеансу зв'язку. Неповні тарифні одиниці тарифікації не підлягають.
- (70) Відповідно споживач/абонент має всі обґрунтовані підстави вважати, що якщо оператор обрав тарифною одиницею послуги хвилину, то обсяг наданих послуг рахується хвилинами (повними тарифними одиницями тарифікації), а якщо обрав секунду, то секундами.
- (71) Згідно з абзацом першим пункту 66 Правил, обсяг голосової послуги визначається з моменту фіксації технічними засобами телекомунікаційного сигналу відповіді сторони, яка викликається, до моменту фіксації сигналу відбою з'єднання однієї зі сторін відповідно до даних автоматизованих систем розрахунків за послуги.
- (72) Вищезазначені норми дають підстави споживачу/абоненту вважати, що при вищенаведеній Комунікації оплата за послуги рухомого (мобільного) зв'язку здійснюється за кожну секунду розмови, оскільки тарифна одиниця часу послуг Відповідача - секунда, а формулювання щодо детальних умов тарифікації на веб-сайті ПрАТ «Київстар» – неправдиві, неповні та неточні і дають всі підстави споживачу/абоненту вважати, що тарифікація – посекундна, оскільки про це прямо зазначається в Комунікації (Твердження 2015 року та Перше Твердження), або ж не дають достатнього розуміння споживачу/абоненту, яким чином здійснюється тарифікація (Друге Твердження).
- (73) Крім того, неправдива інформація в Комунікації щодо посекундної тарифікації не може спростовуватись подальшими деталізаціями з твердженнями: *«Тарифікація ... здійснюється в першу секунду кожної хвилини розмови.. Секунди з другої по шістдесятую кожної хвилини розмови не тарифікуються»* або *«Тарифікується перша секунда кожної хвилини розмови в розмірі зазначеної вартості хвилини. Секунди з*

*другої по шістдесяту кожної хвилини розмови не тарифікуються», або «Тарифікується перша секунда кожної хвилини розмови в розмірі зазначеної вартості хвилини. Секунди з другої по шістдесяту не тарифікуються», або «Тарифікується перша секунда кожної хвилини розмови в розмірі зазначеної вартості хвилини», оскільки саме формулювання «посекундна тарифікація» давало споживачу/абоненту всі підстави вважати, що така тарифікація дійсно посекундна.*

- (74) Отже, Комунікація Відповідача є неправдивою, неточною, неповною та такою, що може ввести в оману споживачів/абонентів щодо детальних умов тарифікації послуг мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар».
- (75) Абоненти повідомляються про умови тарифікації декількома шляхами: згідно з інформацією на офіційному веб-сайті Відповідача, інформацією на стартових пакетах, листівках ПрАТ «Київстар» та шляхом звернення до інформаційно-довідкової служби абонентів Відповідача.
- (76) Покроковий алгоритм знаходження інформації про тарифікацію вихідних дзвінків на офіційному сайті Відповідача [kyivstar.ua](http://kyivstar.ua) такий: абонент знаходить необхідний тарифний план, внизу сторінки завантажує опцію «більше інформації», далі прогортає сторінку донизу та завантажує опцію «додаткова інформація», в якій знаходяться детальні умови тарифікації.
- (77) Разом з тим, за наявною в Комітеті інформацією про загальносвітову практику розміщення інформації щодо умов тарифікації операторами мобільного зв'язку різних країн світу, зокрема операторами мобільного зв'язку Нової Зеландії «Ogson», Великої Британії «Vodafone» та Люксембурга «Orange», повідомлення відбувається таким чином:
- (78) Оператор мобільного зв'язку Нової Зеландії «Ogson» на сторінці веб-сайту з тарифними планами дзвінків повідомляє про детальні умови тарифікації без необхідності завантаження додаткових опцій на веб-сайті.
- (79) В оператора Великої Британії «Vodafone» на сторінці веб-сайту з тарифними планами дзвінків є опція «full list of prices», після завантаження якої відкривається файл з детальними умовами тарифікації. Тобто, детальні умови тарифікації знаходяться в одному файлі.
- (80) В оператора Люксембурга «Orange» на веб-сайті на сторінці з тарифними планами дзвінків є опція «правова інформація», після завантаження якої відкривається файл з детальними умовами тарифікації. Тобто, детальні умови тарифікації знаходяться в одному файлі.
- (81) Як підтверджує загальносвітова практика, для ознайомлення з детальними умовами тарифікації на веб-сайті оператора мобільного зв'язку абоненту потрібно завантажити один файл, в якому міститься уся необхідна та вичерпна інформація, необхідна споживачу/абоненту для того, щоб зробити усвідомлений вибір перед придбанням тарифного плану.
- (82) На стартових пакетах та рекламних листівках ПрАТ «Київстар» міститься така інформація про детальні умови тарифікації: *«Деталі тарифів... особливості тарифікації дзвінків та повний перелік доступних додатків та соцмереж на сайті [kyivstar.ua](http://kyivstar.ua)»* або *«деталі тарифних планів, послуг і особливості тарифікації дзвінків на сайті [kyivstar.ua](http://kyivstar.ua)»*.

- (83) Отже, детальні умови тарифікації Відповідача на стартових пакетах та рекламних листівках не вказані, а є тільки посилання на веб-сайт ПрАТ «Київстар».
- (84) Для отримання інформації про детальні умови тарифікації у довідковій ПрАТ «Київстар» (466 — для абонентів Відповідача та 0 800 300 466 — для абонентів інших операторів та з будь-якого міського номера) абонент спочатку обирає мову для отримання інформації – набирає «1», після цього прослуховує інформацію, для прослуховування інформації про тарифи набирає «2», і після цього може дізнатися про детальні умови тарифікації в оператора ПрАТ «Київстар». Зважаючи на перезавантаженість мережі, така довідка забирає надлишкову кількість часу; крім того, таку довідку можна отримати з мобільного телефону виключно після активації сім-карти, що суперечить підпунктам 8 та 9 пункту 15 Правил.
- (85) Жоден суб'єкт господарювання не має права спочатку надавати споживачу/абоненту неправдиву інформацію, а в подальшому якимось чином таку інформацію спростовувати. Середньостатистичний споживач/абонент не повинен ставити під сумнів кожну інформацію від суб'єктів господарювання про товари чи послуги, які він отримує, зокрема про умови тарифікації. Комітет вважає, що такий споживач/абонент, прочитавши Комунікацію ПрАТ «Київстар» про те, що тарифікація вихідних дзвінків є посекудною, має всі підстави вірити, що тарифікація дійсно є саме посекудною, оплата знімається саме за кожну фактичну секунду розмови, і не має підстав піддавати це сумніву, читати твердження зі спростуванням в подальшій деталізації умов тарифікації та/або додатково перевіряти інформацію в інших джерелах, таких як гаряча лінія оператора.
- (86) Відповідно до положень Директиви № 2005\29\ЄС Європейського Парламенту та Європейської Ради від 11 травня 2005 року «Про недобросовісні торгівельні методи підприємств по відношенню до споживачів на внутрішньому ринку», згідно з якими: «...Комерційна діяльність вважається такою, що вводить в оману, якщо вона включає в себе недостовірну інформацію або складає загальне враження про товар, що вводить в оману або може ввести в оману середньостатистичного споживача, навіть якщо інформація вірна по відношенню одного або декількох елементів товару, основних його характеристик, ціни товару, способу визначення ціни товару права споживача тощо, та спонукає або може спонукати споживача здійснити покупку (заклучити договір), якої не було б, якщо споживач мав достовірні відомості...», «...Комерційна діяльність вважається такою, що вводить в оману, якщо виходячи з фактичної ситуації, приймаючи до уваги всі особливості, обставини і обмеження комунікативного середовища, продавець не надає істотно необхідної середньостатистичному споживачу інформації для прийняття обдуманого рішення по угоді, що веде чи може привести до укладення середньостатистичним споживачем угоди, якої при інших обставинах не було би ним укладено...»

## 5. ВИСНОВКИ У СПРАВІ ТА КВАЛІФІКАЦІЯ ДІЙ ВІДПОВІДАЧА

- (87) Відповідно до 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 наміри цих осіб щодо придбання (замовлення) чи реалізації (продажу, поставки, виконання, надання) товарів, робіт, послуг цього суб'єкта господарювання.

- (88) Інформацією, що вводить в оману, є, зокрема, відомості, які: містять неповні, неточні або неправдиві дані про походження товару, виробника, продавця, спосіб виготовлення, джерела та спосіб придбання, реалізації, кількість, споживчі властивості, якість, комплектність, придатність до застосування, стандарти, характеристики, особливості реалізації товарів, робіт, послуг, ціну і знижки на них, а також про істотні умови договору;
- містять неповні, неточні або неправдиві дані про фінансовий стан чи господарську діяльність суб'єкта господарювання;
- приписують повноваження та права, яких не мають, або відносини, в яких не перебувають;
- містять посилання на обсяги виробництва, придбання, продажу чи поставки товарів, виконання робіт, надання послуг, яких фактично не було на день поширення інформації.
- (89) Отже, повідомлення ПрАТ «Київстар» невизначеному колу осіб неправдивих, неповних, неточних відомостей щодо тарифікації дзвінків на послуги оператора мобільного зв'язку, що вплинули або можуть вплинути на наміри цих осіб щодо придбання послуг ПрАТ «Київстар», є порушенням законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, передбаченим статтею 15<sup>1</sup> Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.

## **6. ЗАУВАЖЕННЯ ТА ЗАПЕРЕЧЕННЯ ПрАТ «КИЇВСТАР» НА ПОДАННЯ З ПОПЕРЕДНІМИ ВИСНОВКАМИ У СПРАВІ**

- (90) На подання з попередніми висновками від 13.04.2017 № 27-26.4/90-15/41-11/42-11/ 140-спр листом від 19.07.2017 № 417/01 (zareestrovaniy u Komiteti 19.07.2017 za № 8-127/606-ki) Товариство надало такі заперечення (далі – Заперечення).
- (91) Аргументація Комітету ґрунтується на неналежних доказах. Відповідач вважає, що висновки, зроблені Всеукраїнською Федерацією Споживачів «ПУЛЬС» та Громадською організацією «Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «ТЕСТ» щодо інформування про детальні умови тарифікації, не обґрунтовані жодними доказами, соціологічними дослідженнями чи експертизою, є фрагментарними, тобто відповіді надані не на всі питання Комітету. Крім того, Відповідач вважає, що Комітет поставив питання до вищезазначених громадських організацій без участі ПрАТ «Київстар», що не може гарантувати повноту та об'єктивність відповідей. Отже, Відповідач вважає, що відповіді вищезазначених організацій не можна вважати експертною думкою та наведені ними твердження не можна вважати належними доказами у Справі.
- (92) Така аргументація Відповідача не відповідає матеріалам Справи, оскільки Громадське об'єднання Всеукраїнської Федерації Споживачів «ПУЛЬС» та Громадська організація «Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «ТЕСТ» спеціалізуються, зокрема, на захисті законних прав споживачів, просуванні інтересів споживчої спільноти, рівному доступі всіх споживачів до доброякісних та безпечних товарів, робіт і послуг та має досвід у вивченні громадської думки, у тому числі щодо питання введення в оману споживачів при поширенні суб'єктами господарювання неправдивої інформації щодо власних товарів та/або послуг.
- (93) У цій Справі зазначені організації надали свої пояснення виключно щодо загального розуміння та сприйняття споживачами/абонентами інформації, розміщеної Відповідачем стосовно тарифікації своєї послуги, та можливості введення чи не введення в оману споживачів/абонентів. Пояснення цих організацій жодним чином не стосуються якихось

специфічних питань у сфері телекомунікації, для надання яких потрібні спеціальні технічні знання. Отже, пояснення Громадського об'єднання Всеукраїнської Федерації Споживачів «ПУЛЬС» та Громадської організації «Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «ТЕСТ» щодо питань, які досліджуються у Справі, є належними доказами.

- (94) Крім того, щодо твердження Відповідача у Запереченнях стосовно недотримання Комітетом статті 43 Закону України «Про захист економічної конкуренції» про забезпечення проведення експертизи та порушення внаслідок цього прав Відповідача, повідомляється наступне.
- (95) Згідно з пунктом 5 статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» у сфері здійснення контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції Комітет має такі повноваження: при розгляді заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, проведенні перевірки та в інших передбачених законом випадках вимагати від суб'єктів господарювання, об'єднань, органів влади, органів місцевого самоврядування, органів адміністративно-господарського управління та контролю, їх посадових осіб і працівників, інших фізичних та юридичних осіб інформацію, в тому числі з обмеженим доступом. Отже, до Всеукраїнської Федерації Споживачів «ПУЛЬС» та Громадської організації «Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «ТЕСТ» Комітет звернувся саме з вимогою про надання інформації, а не приймав розпорядження про проведення експертизи.
- (96) Відповідно до статті 41 Закону України «Про захист економічної конкуренції» доказами у справі можуть бути будь-які фактичні дані, які дають можливість встановити наявність або відсутність порушення, що підтверджує, що пояснення зазначених організацій стосовно питань, які досліджуються у справі, є належними доказами у Справі.
- (97) Крім того, Комітетом було проведено опитування споживачів/абонентів мобільного зв'язку стосовно розуміння ними Комунікації: *«Тарифікація вихідних та переадресованих дзвінків є посекудною та здійснюється в першу секунду кожної хвилини розмови. Секунди з другої по шістдесятую кожної хвилини розмови не тарифікуються»* та формулювання приватного акціонерного товариства «ВФ Україна» (далі – ПрАТ «ВФ Україна»): *«Вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови»*, а також наступного формулювання ПрАТ «ВФ Україна»: *«Вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови, до вартості котрої включено кожну наступну секунду зазначеної хвилини в межах розмови. Тарифікація відбувається у першу секунду кожної хвилини розмови»*.
- (98) Згідно з результатами опитування стосовно Комунікації ПрАТ «Київстар» (опитано 436 споживачів/абонентів на виході з центрів обслуговування абонентів оператора ПрАТ «Київстар»): 257 опитаних сприймають твердження Відповідача про деталі тарифікації як оплату за кожну секунду вихідного дзвінка, починаючи з першої секунди, 75 опитаних вважають, що стягнення плати здійснюється лише за першу секунду кожної хвилини розмови в розмірі вартості секунди, секунди з 2 по 60 надаються безкоштовно (даруються) та 96 опитаних вважають, що стягнення плати здійснюється в першу секунду кожної хвилини розмови в розмірі вартості хвилини, 8 опитаних не зрозуміли формулювання. Отже, згідно з результатами опитування, 76 відсотків опитаних споживачів/абонентів були введені в оману щодо твердження Відповідача, менше 2 відсотків не зрозуміли формулювання Відповідача. Поширення неправдивої інформації щодо тарифікації призводить до наявності причинно-наслідкового зв'язку між формулюванням ПрАТ «Київстар» та вибором споживача/абонента, зокрема, може вплинути на його намір придбати більш економічно вигідний продукт/послугу.

- (99) Крім того, зазначене опитування свідчить про те, що формулювання ПрАТ «ВФ Україна» було незрозумілим для 61 відсотка респондентів. Така «незрозумілість» не може створити причинно-наслідковий зв'язок між формулюванням ПрАТ «ВФ Україна» та можливим наміром споживача/абонента здійснити покупку. Після виконання рекомендацій Комітету № 28-рк від 22.12 2016, для 40 відсотків респондентів з 61 відсотка зник аспект «незрозумілості». Загалом формулювання ПрАТ «ВФ Україна» правильно розуміють 70 відсотків респондентів.
- (100) Разом з тим, Комітет проаналізував результати соціологічного дослідження, проведеного *[інформація визнана Товариством як комерційна]*, надані Відповідачем у Запереченнях. *[інформація визнана Товариством як комерційна]*.
- (101) Сформульовані критерії у дослідженні *[інформація визнана Товариством як комерційна]* не дають можливості зробити висновок щодо оманливості тверджень Відповідача, зокрема: *[інформація визнана Товариством як комерційна]* не дають можливості зробити висновок про те, чи зрозуміле твердження Відповідача респонденту, а критерій *[інформація визнана Товариством як комерційна]* – не дає можливості зрозуміти, що саме зрозуміло респонденту.
- (102) Товариство зазначило, що Комітет не довів вчинення ПрАТ «Київстар» порушення, передбаченого статтею 15<sup>1</sup> Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції». Відповідач у Запереченнях, зокрема, зазначає, що у поданні про попередні висновки у справі не наведено доказів, які б підтверджували неправдивість, неточність, неповноту чи наявність елемента оманливості у формулюваннях ПрАТ «Київстар».
- (103) Така аргументація Відповідача не відповідає матеріалам Справи, оскільки Комітетом проведено детальний аналіз Комунікації Відповідача та проаналізовано Твердження 2015 року, Перше Твердження та Друге Твердження на предмет їх неправдивості, неточності, неповноти.
- (104) Заперечення Відповідача щодо відсутності юрисдикції Комітету при застосуванні та виявленні порушень Правил, зокрема щодо висновків про ймовірне порушення Відповідачем пунктів 65 і 66 Правил, теж не відповідає матеріалам Справи. Комітет у Справі не притягує до відповідальності за порушення пунктів 65 і 66 Правил, також Комітет не вказує Відповідачу, яку тарифікацію або які тарифні одиниці послуг потрібно використовувати. Комітет посилається на вищезазначені норми Правил, оскільки розумний споживач/абонент, що ознайомлений з нормами Правил, прочитавши Комунікацію Відповідача про детальні умови тарифікації вихідних дзвінків рухомого (мобільного) зв'язку, має всі підстави вважати, що тарифікація ПрАТ «Київстар» дійсно є посеkundною та кошти знімаються за кожну використану секунду розмови.
- (105) Твердження Відповідача стосовно того, що висновки Комітету ґрунтуються на неправильному тлумаченні концепції «розумного споживача», зокрема стосовно можливості «розумного споживача» ознайомитися з умовами договору і роз'ясненнями, опублікованими ПрАТ «Київстар», а також безкоштовно отримати інформацію на сайті Відповідача, у сервісних центрах Відповідача та шляхом звернення до абонентської служби Відповідача, спростовується наступним.
- (106) Абсолютно неправильним є висновок про те, що Комітет «доходить до певних висновків, які ґрунтуються на концепції споживача/абонента, який спочатку ознайомлюється із законодавством про надання та отримання телекомунікаційних

послуг, і лише вибірково (фрагментарно) ознайомлюється з умовами договору про надання послуг (або взагалі з ними не ознайомлюється)». Такої концепції не існує в принципі.

- (107) «Розумний споживач» може ознайомитися із законодавством, з умовами договору, якщо він опублікований, і з Комунікацією на сайті, проте саме ця інформація і вводить його в оману.
- (108) Суб'єкт господарювання не має права спочатку надавати споживачу/абоненту неправдиву інформацію, зокрема в умовах тарифікації, а в подальшому якимось чином таку інформацію спростувати.
- (109) Середньостатистичний споживач/абонент не повинен ставити під сумнів кожен інформацію від суб'єктів господарювання про власні товари чи послуги, яку він отримує, зокрема про умови тарифікації. Комітет вважає, що такий споживач/абонент, прочитавши перше твердження ПрАТ «Київстар» про те, що тарифікація вихідних дзвінків є посекундною, має усі підстави вважати, що тарифікація дійсно є саме посекундною, оплата знімається саме за кожен фактичний секунду розмови, і не має підстав піддавати це сумніву та додатково перевіряти цю інформацію. «Ненаївність і досвідченість» середньостатистичного споживача/абонента не може сприйматися суб'єктами господарювання в цілому та Відповідачем, зокрема, як обґрунтована та достатня підстава для свідомого поширення завідомо неправдивої інформації.
- (110) Відповідач зазначає, що Комітетом не було доведено, що абонент не має можливості ознайомитися з детальними умовами тарифікації ПрАТ «Київстар».
- (111) Комітет не робить загального висновку про те, що основний недолік Комунікації - її недостатня зрозумілість. Комітет робить висновок, що Комунікація насамперед неправдива й оманлива. За розумним споживачем не встановлюється обов'язку ставити під сумнів будь-яку інформацію, яка доводиться до споживача/абонента. Вся без винятку інформація має бути правдивою.
- (112) Відповідач у Запереченнях звертає увагу, що Комітет застосував 46 статтю Закону України «Про захист економічної конкуренції» в аналогічній, на думку ПрАТ «Київстар», справі та завершив таку справу рекомендаціями.
- (113) З цього приводу Комітет наполягає, що питання наявності чи відсутності ознак порушень законодавства про захист від недобросовісної конкуренції у діях суб'єктів господарювання, так само як і їх кваліфікація, Комітет розглядає щодо кожного конкретного випадку окремо, на підставі наявних доказів та враховуючи індивідуальні обставини, що мають значення.
- (114) Тому посилання Відповідача на іншу справу, яка, на думку ПрАТ «Київстар», є схожою зі Спробою, Комітет не може брати до уваги.
- (115) ПрАТ «Київстар» зазначає, що Комітетом не доведено, що поширення інформації, яка вводить в оману, відбувалося в конкурентних відносинах та ці дії вплинули або можуть вплинути на наміри осіб щодо придбання (замовлення) товарів.
- (116) Зазначені твердження повністю спростовуються матеріалами справи. Порушення, передбачене статтею 15<sup>1</sup> Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», це введення в оману споживачів/абонентів шляхом поширення неправдивої, неповної, неточної інформації про продукт/послугу, яку пропонує

Відповідач, що може вплинути на наміри споживачів/абонентів щодо придбання такого продукту/товару.

(117) Зокрема, за наявною в Комітеті інформацією, з 2015 року в діях трьох основних операторів мобільного зв'язку виникла кардинальна різниця (якщо модель тарифікації і однакова, то комунікація абсолютно різна): двоє операторів поширювали завідомо неправдиву інформацію, назвавши фактично похвилинну тарифікацію - посекундною. У той же час третій оператор утримався від таких неправомірних, проте, з маркетингової точки зору, привабливих дій.

(118) Відповідно Комітетом встановлено диверсифікацію у комунікації операторів мобільного зв'язку, у зв'язку з чим наявний причинно-наслідковий зв'язок між неправдивим, оманливим формулюванням та можливим вибором потенційного споживача/абонента. Враховуючи той факт, що основні гравці ринку мобільного зв'язку України повідомляли абсолютно різні формулювання (в одному випадку з наявністю, а в іншому – з відсутністю неправдивої інформації) та враховуючи бажання кожного потенційного споживача/абонента отримати економічно більш вигідну пропозицію, очевидним є той факт, що поширення неправдивої інформації про спосіб тарифікації є вагомим фактором для здійснення вибору і могло стати підставою для того, щоб перевага при прийнятті рішення про покупку була надана тим операторам мобільного зв'язку, в яких позиціонувалась «посекундна» тарифікація.

(119) Звертаємо увагу, що в доповіді FTC щодо концепції недобросовісності (<https://www.ftc.gov/public-statements/1983/10/ftc-policy-statement-deception>) від 14 жовтня 1983 року (далі – Доповідь) зазначено: «Якщо комунікація продавця передбачає можливість двох трактувань для розумного споживача, одне з яких є неправдивим, такий продавець є відповідальним за введення в оману», «деталізація інформації далі по тексту не виправдовує наявність неправдивої інформації спочатку, оскільки розумний споживач може довіритись інформації на початку», «закон порушується навіть в тому випадку, якщо правда пізніше стала відома покупцю». Отже, дії ПрАТ «Київстар» порушують абсолютно всі критерії, зазначені в Доповіді.

(120) Отже, Комунікація ПрАТ «Київстар» про умови тарифікації послуг мобільного зв'язку містить неправдиві, неповні та неточні відомості, що може вплинути на наміри споживачів та/або абонентів щодо придбання послуг ПрАТ «Київстар».

(121) Отже, враховуючи викладене вище, надані Заперечення Відповідача спростовуються матеріалами Справи.

## 7. ВИЗНАЧЕННЯ РОЗМІРУ ШТРАФУ

(122) Відповідно до статті 21 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» вчинення порушення у вигляді недобросовісної конкуренції тягне за собою накладення штрафу у розмірі до п'яти відсотків виручки (доходу) від реалізації товарів за останній фінансовий рік, що передував року, в якому накладається штраф.

(123) Дохід (виручка) ПрАТ «Київстар» від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) за 2016 рік становить 16 200 316 359 (шістнадцять мільярдів двісті мільйонів триста шістнадцять тисяч триста п'ятдесят дев'ять) гривень.

(124) При визначенні розміру штрафу враховано пом'якшуючі обставини у справі.



(125) Враховуючи викладене, керуючись статтею 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України», статтями 21, 27 і 30 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» та пунктом 23 Правил розгляду заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, затверджених розпорядженням Антимонопольного комітету України від 19 квітня 1994 року № 5, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 6 травня 1994 року за № 90/299 (у редакції розпорядження Антимонопольного комітету України від 29 червня 1998 року № 169-р) (із змінами), Антимонопольний комітет України

#### ПОСТАНОВИВ:

1. Визнати дії приватного акціонерного товариства «Київстар» (м. Київ, ідентифікаційний код юридичної особи 21673832) з поширення інформації, що вводить в оману, шляхом повідомлення невизначеному колу осіб неправдивих, неповних, неточних відомостей щодо тарифікації вихідних дзвінків, що можуть вплинути на наміри цих осіб щодо придбання послуг ПрАТ «Київстар», порушенням, передбаченим статтею 15<sup>1</sup> Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції».

2. За порушення, зазначене в пункті 1 резолютивної частини цього рішення, відповідно до частини першої статті 21 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», накладити на приватне акціонерне товариство «Київстар» штраф у розмірі 21 307 597 (двадцять один мільйон триста сім тисяч п'ятсот дев'яносто сім) гривень.

3. Зобов'язати приватне акціонерне товариство «Київстар» у двомісячний строк з дня одержання рішення здійснювати інформування споживачів та абонентів стосовно тарифікації вихідних дзвінків у строк, встановлений законодавством, у чіткій формі та у спосіб, що не вводитиме в оману споживачів та абонентів телекомунікаційних послуг.

Штраф підлягає сплаті у двомісячний строк з дня одержання рішення про накладення штрафу.

Відповідно до частини восьмої статті 56 Закону України «Про захист економічної конкуренції» протягом п'яти днів з дня сплати штрафу суб'єкт господарювання зобов'язаний надіслати Антимонопольному комітету України документи, що підтверджують сплату штрафу.

Рішення може бути оскаржене до господарського суду міста Києва у двомісячний строк з дня його одержання.

Голова Комітету

Ю. ТЕРЕНТЬЄВ