



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

РІШЕННЯ

04 квітня 2017 р.

Київ

№ 133-р

Про закриття провадження у справі

Розглянувши матеріали справи № 27-26.4/48-11 про порушення приватним акціонерним товариством «МТС Україна» (м. Київ, код ЄДРПОУ 14333937) законодавства про захист від недобросовісної конкуренції та подання з попередніми висновками від 27.03.2017 № 27-26.4/48-11-11/103 -спр, Антимонопольний комітет України

ВСТАНОВИВ:

Під час здійснення Антимонопольним комітетом України (далі – Комітет) перевірки дотримання суб'єктами господарювання законодавства про захист від недобросовісної конкуренції при здійсненні своєї діяльності, у січні 2011 року в мережі Інтернет на сайті приватного акціонерного товариства «МТС Україна» (www.mts.com.ua) була виявлена інформація про тарифні плани, які пропонує приватне акціонерне товариство «МТС Україна» як оператор мобільного зв'язку (далі – ПрАТ «МТС Україна», Відповідач, Оператор) (м. Київ, код ЄДРПОУ 14333937).

Комітетом у мережі Інтернет на офіційному сайті ПрАТ «МТС Україна» була виявлена інформація про тарифні плани, які пропонувало ПрАТ «МТС Україна» як оператор мобільного зв'язку, зокрема такі, як «МТС Супер Вільний», «супер МТС Олімпійський» та «МТС Перший». Була розміщена така інформація про вартість дзвінків (вихідних викликів) і тарифікацію міжнародних дзвінків:

«Дзвінки всередині мережі МТС та JEANS, грн./хв, грн./хв. - 0.25/0,70;

Дзвінки на міські та інші мобільні мережі в межах України, грн./хв. – 0.25/0,70;

100 хвилин на місяць, після їх використання – тариф 0,70 грн/хв.»

Водночас вищезазначений тарифний план містить примітку такого змісту:
«...Тарифікація посекундна, починаючи з першої секунди...»

Зазначена інформація не дає можливості чітко визначити, яким чином здійснюється оплата вихідних дзвінків – безпосередньо за використані хвилини розмови чи за секунди розмови та якою буде остаточна вартість дзвінка. Разом з тим, зазначена інформація є критично важливою, оскільки може вплинути на намір споживача щодо обрання того чи іншого тарифного плану.

За результатами проведеного дослідження щодо достовірності поширеної на офіційному сайті ПрАТ «МТС Україна» інформації щодо тарифікації вихідних дзвінків у вищезгаданих тарифних планах, розпорядженням державного уповноваженого Антимонопольного комітету України від 23.02.2011 № 12/61-р було розпочато розгляд справи № 27-26.4/48-11 (далі – Справа) за ознаками вчинення ПрАТ «МТС Україна» порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.

Під час розгляду справи було з'ясовано.

ПрАТ «МТС Україна» здійснює тарифікацію дзвінків по Україні посекудно та похвилинно залежно від умов обраного споживачем тарифного плану. В зазначених у розпорядженні про відкриття Справи тарифних планах, на думку Відповідача, здійснювалась посекудна тарифікація. Водночас Відповідач зауважив, що телефонні розмови тривалістю одна секунда не є поширеними серед споживачів та враховуючи, що надання інформації щодо розміру оплати за секунду розмови пов'язано з необхідністю зазначення ціни за почасовий тариф з десятими та сотими частками грошових одиниць (залежно від зазначених тарифів – у копійках чи у гривнях), надання споживачам інформації у такий спосіб є складнішим, ніж інформації про вартість за хвилину розмови.

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».

На питання Комітету: «Як ви розумієте, що таке посекудна тарифікація вихідних дзвінків?» та «Як ви розумієте, що таке похвилинна тарифікація вихідних дзвінків?» Всеукраїнська Федерація Споживачів «ПУЛЬС» зазначила, що:

посекудна тарифікація може означати тільки нарахування плати за кожен секунду розмови після з'єднання;

похвилинна тарифікація означає призначення тарифу за повну хвилину розмови/з'єднання.

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).

На питання Комітету: «Як ви розумієте, що таке посекудна 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).

Враховуючи наведене, можна зробити висновок, що інформація, зазначена в примітках тарифних планів ПрАТ «МТС Україна» щодо тарифікації вихідних дзвінків, на думку Всеукраїнської Федерації Споживачів «ПУЛЬС» та Громадської організації «Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «ТЕСТ», може вводити споживачів в оману.

Отже, у споживача при прочитанні твердження: *«Тарифікація посекудна, починаючи з першої секунди...»* може скластися враження, що при розрахунку за вихідні дзвінки оплата здійснюється безпосередньо за використані секунди розмови, що не відповідає дійсності, оскільки в першу секунду розмови стягується плата за повну хвилину розмови.

Оскільки тарифні плани Відповідача «МТС Супер Вільний», «супер МТС Олімпійський» та «МТС Перший» є закритими для споживачів, Комітет з метою отримання оновленої інформації направив до ПрАТ «МТС Україна» вимоги від 04.12.2015 № 127-26/09-12117, № 127-26/09-7812 від 22.07.2016 та № 127-26/09-9424, від 07.09.2016, в яких запитувалась, зокрема, така інформація:

«1. Перелік усіх тарифних планів ПрАТ «МТС Україна», до яких станом на момент отримання цієї вимоги здійснюється підключення абонентів.

2. Роздруківки таких тарифних планів, в тому числі, по кожному з вищезазначених тарифних планів інформацію про тарифікацію (посекундну, похвилинну тощо), яка доноситься до споживача. А також детальне пояснення стосовно фактичного моменту списання вартості за хвилину розмови з абонента.

3. Копії наказів про введення таких тарифних планів в дію.

4. Інформацію про дохід (виручку) отриманий від надання послуг мобільного зв'язку абонентам Відповідача, що користуються (користувалися) дійсними тарифними планами Відповідача, в яких вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови за весь період їх дії по роках.

5. Вказати, яким чином здійснюється (здійснювалось) повідомлення абонентів ПрАТ «МТС Україна» про умови тарифікації вихідних дзвінків на веб-сайті, буклетах, рекламних листівках, стартових пакетах та довідковою службою Відповідача за Тарифними Планами. Вказати в яких саме розділах на веб-сайті (вказати покроковий алгоритм дій для переходу на веб-сторінку з умовами тарифікації), буклетах, рекламних листівках та стартових пакетах та яке (які) саме формулювання про умови тарифікації вихідних дзвінків доводяться до абонентів, з наданням підтвердних доказів».

На вищезазначені вимоги ПрАТ «МТС Україна» повідомило що з 01.08.2016 відкритими для підключення абонентів є тарифні плани лінійки Vodafone: «Vodafone Red XS», «Vodafone Red S», «Vodafone Red M», «Vodafone Red L», «Vodafone Red Light+», «Смартфон 3G», «Смартфон 3G Перший», «Просто супер перший», «Просто супер український», інформування абонентів про тарифікацію здійснюється такою фразою: *«Вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови»*.

У листі від 12.07.2016 № 02/КИ-Б/36 (вх. Комітету № 8-127/802-кі) Відповідач повідомив, що під час інформування про власні тарифи ПрАТ «МТС Україна» використовувало такі формулювання (залежно від контексту): «...Оплата першої секунди кожної хвилини вихідного дзвінка...» або «...*Вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови*», або «... *Оплата за кожну секунду розмови...*»

При цьому Відповідач стверджує, що тарифна одиниця часу послуги – одна секунда, тобто тарифікація вихідних дзвінків є посекундною.

Крім того, за інформацією ПрАТ «МТС Україна», абоненти Відповідача повідомляються про умови тарифікації декількома шляхами: згідно з інформацією на офіційному веб-сайті Відповідача, інформацією на стартових пакетах та листівках ПрАТ «МТС Україна» та шляхом звернення до інформаційно-довідкової служби для абонентів Відповідача.

Покроковий алгоритм знаходження інформації про тарифікацію вихідних дзвінків на офіційних сайтах Відповідача vodafone.ua (для тарифних планів «Vodafone Red XS», «Vodafone Red S», «Vodafone Red M», «Vodafone Red L», «Vodafone Red Light+») та mts.ua (для тарифних планів «Смартфон 3G», «Смартфон 3G Перший», «Просто супер перший», «Просто супер український») наступний.

До 22 серпня 2016 року: для тарифної лінійки Vodafone (веб-сайт vodafone.ua) абонент знаходить необхідний тарифний план, завантажує опцію «Умови користування даними пакетами послуг» та бачить там дрібним текстом таку інформацію про деталі тарифікації: «...*Вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови*». Для тарифних планів «Смартфон 3G», «Смартфон 3G Перший», «Просто супер перший», «Просто супер український» (веб-сайт mts.ua) абонент знаходить необхідний тарифний план, далі

завантажує опцію «детальна інформація», де знаходиться такий самий текст про умови тарифікації: «...*Вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови*». Тобто, абоненту для ознайомлення з відповідним тарифним планом необхідно зробити один надлишковий крок для того, щоб потрапити на сторінку з детальними умовами тарифікації.

З 22 серпня 2016 року: для тарифної лінійки Vodafone (веб-сайт vodafone.ua) та з 14 вересня 2016 для тарифних планів «Смартфон 3G», «Смартфон 3G Перший», «Просто супер перший», «Просто супер український» алгоритм такий: абонент знаходить необхідний тарифний план, прогортає сторінку донизу, де міститься текст про умови тарифікації: «...*Вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови*». Крім того, звертаємо увагу, що ПрАТ «МТС Україна» внесло зміни і на сьогодні зазначений текст розміщено дрібним шрифтом і на стартових сторінках веб-сайтів vodafone.ua та mts.ua.

На стартових пакетах та рекламних листівках ПрАТ «МТС Україна» у розділі «Особливості тарифу» відсутня інформація про детальні умови тарифікації. Інформація «...*Вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови*» вказана у спосіб, що може ввести в оману споживача.

Для отримання інформації про детальні умови тарифікації у довідковій ПрАТ «МТС Україна» (111 – для абонентів Відповідача та 0800 400 111 – для абонентів інших операторів та з будь-якого міського номера) абонент спочатку обирає мову для отримання інформації – набирає «1», після цього прослуховує інформацію, далі набирає «0» для з'єднання з оператором і після цього може дізнатися про детальні умови тарифікації в оператора ПрАТ «МТС Україна». Зважаючи на перезавантаженість мережі, така довідка забирає надлишкову кількість часу, крім того, цю довідку можна отримати з мобільного телефону виключно після активації сім-карти, що суперечить пункту 15, підпунктам 8 та 9 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила).

В інформації щодо детальних умов тарифікації Відповідача на веб-сайтах, стартових пакетах та рекламних листівках зазначено, що вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови, а яким чином тарифікуються секунди з 2 по 60 – не зазначено.

Абонент не має можливості до укладення договору ознайомитися з детальними умовами тарифікації ПрАТ «МТС Україна» виходячи з інформації на стартових пакетах, рекламних листівках Відповідача та інших джерел.

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.

Відповідно до пункту 3 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 він зобов'язаний врахувати лише повні тарифні одиниці часу.

Згідно з пунктом 65 Правил, абзаци третій та четвертий, 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.

Відповідно споживач 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.

Згідно з пунктом 66 Правил, абзац перший, обсяг голосової послуги визначається з моменту фіксації технічними засобами телекомунікацій сигналу відповіді сторони, яка викликається, до моменту фіксації сигналу відбою з'єднання однієї із сторін відповідно до даних автоматизованих систем розрахунків за послуги.

Вищезазначені норми дають підстави споживачу вірити, що при вищенаведеній комунікації оплата за послуги рухомого (мобільного) зв'язку здійснюється за кожен секунду розмови, оскільки тарифна одиниця часу послуг Відповідача - секунда, а формулювання

щодо детальних умов тарифікації на веб- сайтах, стартових пакетах, рекламних листівках та буклетах ПрАТ «МТС Україна» неповні та нечіткі і вказують тільки вартість кожної першої секунди розмови вихідного дзвінка.

Отже, зазначені формулювання є неповними, нечіткими і такими, що можуть ввести в оману споживачів щодо детальних умов тарифікації послуг мобільного зв'язку ПрАТ «МТС Україна».

Відповідно до статті 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» поширенням інформації, що вводить в оману, є повідомлення суб'єктом господарювання, безпосередньо або через іншу особу, одній, кільком особам або невизначеному колу осіб, у тому числі в рекламі, неповних, неточних, неправдивих відомостей, зокрема внаслідок обраного способу їх викладення, замовчування окремих фактів чи нечіткості формулювань, що вплинули або можуть вплинути на наміри цих осіб щодо придбання (замовлення) чи реалізації (продажу, поставки, виконання, надання) товарів, робіт, послуг цього суб'єкта господарювання.

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.

Отже, дії ПрАТ «МТС Україна» є порушенням законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, передбаченим статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману, шляхом повідомлення невизначеному колу осіб неповних, неточних, неправдивих відомостей щодо тарифікації дзвінків на послуги оператора мобільного зв'язку, що вплинули або можуть вплинути на наміри цих осіб щодо придбання послуг ПрАТ «МТС Україна».

Враховуючи наведене, з метою припинення дій, які містять ознаки порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, усунення їх причин і умов, що їм сприяють, керуючись статтею 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» та статтею 27 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», Антимонопольний комітет України 22.12.2016 за № 28-рк надав ПрАТ «МТС Україна» такі обов'язкові для розгляду рекомендації:

Інформування споживачів та абонентів стосовно тарифікації вихідних дзвінків здійснювати у строк, встановлений законодавством, у чіткій формі та у спосіб, що не вводитиме в оману споживачів та абонентів телекомунікаційних послуг.

Про результати розгляду цих рекомендацій повідомити Комітет у тридцятиденний строк з дня їх отримання.

На виконання рекомендацій листом від 02.02.2017 № 02/КИ-Б/01 (вх. Комітету № 8-01/73-КІ від 06.02.2017) ПрАТ «МТС Україна» повідомило, що Відповідачем прийнято рішення про безумовне та неухильне виконання рекомендацій у повному обсязі.

Отже, строк повідомлення про результати розгляду рекомендацій ПрАТ «МТС Україна» не порушені.

Відповідачем ужито заходів, спрямованих на усунення неоднозначного сприйняття споживачами інформації про послуги рухомого (мобільного) зв'язку та порядок тарифікації відповідних послуг, а саме:

- уточнено формулювання, за допомогою якого забезпечується інформування споживачів послуг про тарифну одиницю послуги рухомого (мобільного) зв'язку;
- розширено перелік носіїв, за допомогою яких здійснюється інформування про відповідну тарифну одиницю.

З метою виконання рекомендацій Комітету ПрАТ «МТС Україна» прийняло рішення про інформування споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку про одиницю тарифікації, використовуючи таке формулювання: *«Вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови, до вартості котрої включено кожен наступну секунду зазначеної хвилини в межах розмови. Тарифікація відбувається у першу секунду кожної хвилини розмови».*

Зазначене інформування здійснюється на/у таких носіях Відповідача:

- офіційному веб-сайті ПрАТ «МТС Україна» та «Vodafone Ukraine»;
- обкладинці всіх стартових пакетів послуг ПрАТ «МТС Україна», що містять послуги голосової телефонії з відповідною тарифікацією;
- рекламних листівках, інформаційних матеріалах, іншій друкованій продукції відповідного характеру та спрямування;
- відповідному розділі IVR-інформування.

Крім того, внесено зміни до змісту інформаційних СМС-повідомлень, забезпечивши інформування про вартість послуг та порядок тарифікації шляхом посилання на веб-сайти ПрАТ «МТС Україна», «Vodafone Ukraine» та IVR-інформування.

На підтвердження вищезазначеного ПрАТ «МТС Україна» надало Комітету копію розпорядження від 17.01.2017 № ОД/Р-008.1 про зміну комунікації ПрАТ «МТС Україна».

Листом № 02/КИ-Б/03 від 01.03.2017 (zareєстрований у Комітеті 02.03.2017 за № 8-01/1891) ПрАТ «МТС Україна» надіслало Комітету копії нових рекламних матеріалів, у яких міститься таке формулювання для інформування споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку про одиницю тарифікації: *«Вартість дзвінків вказано за першу секунду кожної хвилини розмови, до вартості котрої включено кожен наступну секунду зазначеної хвилини в межах розмови. Тарифікація відбувається у першу секунду кожної хвилини розмови».*

Зазначене формулювання також міститься на офіційних веб-сайтах Відповідача www.mts.ua та www.vodafone.ua та використовується в голосовому інформуванні за допомогою IVR.

Отже, ПрАТ «МТС Україна» виконало рекомендації Комітету від 22.12.2016 № 28-рк у повному обсязі та у встановлені Комітетом строки, а саме, у результаті виконання рекомендацій інформування споживачів та абонентів стосовно тарифікації вихідних дзвінків здійснюється у строк, встановлений законодавством, у чіткій формі та у спосіб, що не вводитиме в оману споживачів та абонентів телекомунікаційних послуг.

Листом Комітету від 24.03.2017 № 127-26/09-3256 Відповідачу надіслано подання про попередні висновки у справі № 27-26.4/48-11/103-спр (57). У відповідь на зазначене подання ПрАТ «МТС Україна» не надало Комітету зауважень чи заперечень.

Відповідно до частини третьої статті 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції», за умови виконання положень рекомендацій у разі, якщо порушення не призвело до суттєвого обмеження чи спотворення конкуренції, не завдало значних збитків окремим особам чи суспільству та вжито відповідних заходів для усунення наслідків порушення, розпочате провадження у справі про порушення законодавства про захист економічної конкуренції закривається.

Враховуючи викладене, керуючись статтею 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України», статтями 46, 48 і 49 Закону України «Про захист економічної конкуренції» та пунктом 36 Правил розгляду заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, затверджених розпорядженням Антимонопольного комітету України від 19 квітня 1994 року № 5, зареєстрованих у Міністерстві юстиції 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:

Закрити провадження у справі № 27-26.4/48-11.

Голова Комітету

Ю. ТЕРЕНТЬЄВ