

ПАО «Ростелеком»

ул. Достоевского, 15,
Санкт-Петербург, 191002

Р Е Ш Е Н И Е

по делу № 1-14-55/00-08-18

о нарушении антимонопольного законодательства

г. Москва

Резолютивная часть решения оглашена «16» ноября 2018 г.
В полном объеме решение изготовлено «04» декабря 2018 г.

Комиссия Федеральной антимонопольной службы по рассмотрению дела № 1-14-55/00-08-18 о нарушении антимонопольного законодательства в составе:

<...>

рассмотрев в присутствии представителей ПАО «Ростелеком» <...>, дело № 1-14-55/00-08-18 о нарушении антимонопольного законодательства по признакам нарушения ПАО «Ростелеком» (191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15; ОГРН/ИНН 1027700198767/7707049388) статьи 14.8 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее - Закон «О защите конкуренции»),

У С Т А Н О В И Л А:

В Федеральную антимонопольную службу из Волгоградского УФАС России письмом от 07.09.2017 № 02-15/5715 (рег. № 140858/17 от 14.09.2017) поступили материалы заявления гражданина, указывающие на распространение ПАО «Ростелеком» недостоверной информации относительно потребительских характеристик пакета услуг «Пакет навсегда».

Комиссия ФАС России по рассмотрению дела № 1-14-55/00-08-18 о нарушении антимонопольного законодательства, рассмотрев все имеющиеся в материалах дела доказательства, заслушав представителей ответчика, установила следующие обстоятельства.



В период с 01.09.2015 по 25.03.2016 ПАО «Ростелеком» проводилась маркетинговая акция «Пакет навсегда». Данная маркетинговая акция была утверждена приказом от 19.08.2015 № 04/01/404-15 «О проведении маркетинговой акции «Пакет навсегда» с началом действия – 01.09.2015. Прием заявок на подключение к маркетинговой акции «Пакет навсегда» был завершен 25.03.2016 (приказ от 20.02.2016 № 04/01/71-16).

Проведение маркетинговой акции сопровождалось комплексом мероприятий, направленных на продвижение указанной акции, в том числе рекламой на телевидении, радио и наружных рекламных носителях, публикацией статей и прочее.

Согласно информационной статье «Отличные цены сразу, а главное навсегда: осенняя акция «Ростелекома», размещенной на сайте www.rostelekom.ru, Ростелеком представляет новую акцию «Пакет навсегда», включающий в себя услуги «Домашний интернет» и «Интерактивное ТВ». Как указывается в статье: **«Такие отличные цены будут действовать не только в ограниченный по времени промо-период, а останутся неизменными навсегда».**

При этом никаких исключений или уточнений относительно периода действия цен на услуги в данной статье не содержится.

Статьи со схожим содержанием были опубликованы на следующих сайтах региональных изданий: Московский комсомолец, Комсомольская правда, <http://gorodkirov.ru>, <https://pg13.ru>, <http://www.marpravda.ru> (Марийская правда) и во многих других источниках.

В сети интернет, а именно на сайте www.moscow.rt.ru, была размещена публичная оферта о заключении дополнительного соглашения об оказании пакета услуг «Интерактивное телевидение» и «Домашний интернет» на условиях акции «Пакет навсегда» к договору об оказании услуг связи. Согласно пункту 1.4 указанной оферты «Специальный тарифный план» является тарифным планом на пакет услуг, установленный в рамках данной акции, **стоимость которого не подлежит изменению, в том числе по истечении периода действия акции, доступный абоненту в период проведения акции и действующий до момента отказа от него по инициативе абонента или расторжения договора на оказание услуг связи.**

Никаких иных положений, исключающих или уточняющих данное условие (относительно периода действия цен на услуги) в данной оферте не содержится.

Как указано в заявлении, гражданин подключился к указанной акции 25.03.2016, а 01.06.2017 цены на многие архивные тарифы, в том числе на тот, которым пользовался указанный потребитель, изменились в сторону увеличения стоимости. Об указанном обстоятельстве также свидетельствуют материалы, представленные ПАО «Ростелеком».

Так, согласно указанным материалам, ПАО «Ростелеком» приказом от

31.05.2017 № 04/01/276-17 утвердило новые параметры услуг, оказываемых в рамках архивной акции «Пакет навсегда», в частности им была в одностороннем порядке изменена скорость доступа и ежемесячная плата в сторону увеличения.

ПАО «Ростелеком» в ответ на запрос Волгоградского УФАС России указало, что Правилами проведения акции «Пакет навсегда» определено, что акция может быть завершена или изменена по решению Оператора. После завершения акции, если абонент самостоятельно не выберет любой действующий тарифный план, тарификация услуг будет осуществляться согласно действующему на момент завершения акции прейскуранту тарифов Оператора с максимально близкими характеристиками, **без увеличения размера ежемесячной абонентской платы** (пункт 9 Правил проведения акции «Пакет навсегда»).

Вместе с тем, по результатам анализа материалов, опубликованных в открытых источниках (в сети Интернет), ФАС России не удалось обнаружить текст данных правил в общем доступе.

Кроме того, как следует из материалов заявления, абонентов не перевели на какой-либо новый тарифный план, а в одностороннем порядке изменили условия указанного архивного тарифа, и это изменение привело к увеличению размера ежемесячной абонентской платы вопреки пункту 9 Правил проведения акции «Пакет навсегда».

Одновременно, ФАС России отмечает, что согласно пункту 5 Правил проведения акции «Пакет навсегда», **по истечении периода участия в акции абонент имеет возможность продолжать пользоваться пакетом услуг по специальным тарифным планам до момента перехода на другой тарифный план** услуг «Домашний интернет» и «Интерактивное телевидение» или Пакета услуг.

Указанное условие расположено на второй странице правил в разделе «Описание акции при подключении Пакета услуг». Условие же, на которое ссылается ПАО «Ростелеком», расположено в самом конце правил (предпоследний абзац), что, по мнению ФАС России, свидетельствует о намерении ПАО «Ростелеком» (в случае наличия возможности ознакомления потребителя с данными правилами) понизить степень осмотрительности потребителей.

Как уже было отмечено ранее, пакет услуг «Пакет навсегда» включает в себя услуги «Интерактивное телевидение» и «Домашний интернет». При этом, согласно сложившейся практике, антимонопольный орган относится технологически нейтрально к способу предоставления услуги телевидения (эфирное/спутниковое/кабельное/IPTV вещание), в связи с чем целесообразно определять продуктовые границы рынка как услуги связи для целей телевидения.

Географическими границами, в которых действовала данная акция и

впоследствии была изменена ежемесячная плата, согласно материалам, представленным ПАО «Ростелеком», являются:

- Республика Адыгея;
- Астраханская область;
- Волгоградская область;
- Республика Дагестан;
- Республика Кабардино-Балкария;
- Республика Калмыкия;
- Республика Карачаево-Черкесия;
- Краснодарский край;
- Ростовская область;
- Республика Северная Осетия – Алания;
- Ставропольский край.

Согласно данным с сайта Роскомнадзора (<http://reestr-svyaz.rkn.gov.ru>), в каждом из указанных субъектов Российской Федерации осуществляет деятельность ряд хозяйствующих субъектов – конкурентов ПАО «Ростелеком», оказывающих аналогичные с ним услуги связи для целей телевидения, что отражено в кратком обзоре по результатам анализа состояния конкуренции на соответствующем товарном рынке.

Также необходимо отметить, что увеличение стоимости услуг произошло в среднем на 40 рублей, что является существенной суммой для цены такого рода услуг.

Учитывая изложенное, ФАС России пришел к выводу о том, что действия ПАО «Ростелеком» по привлечению потребителей к использованию пакета услуг «Пакет навсегда» с последующим существенным ухудшением для потребителя цены предоставления таких услуг содержат признаки недобросовестной конкуренции.

В результате последующего ухудшения для потребителей цены предоставления услуг в рамках тарифа «Пакет навсегда» ПАО «Ростелеком» получило необоснованные преимущества перед конкурентами путем привлечения дополнительных клиентов, которые имели возможность изначально заключить договор с иными хозяйствующими субъектами, действующими на рассматриваемом товарном рынке, в случае, если бы знали о предстоящем изменении ежемесячной платы, вопреки распространяемой ПАО «Ростелеком» информации.

При этом, учитывая привлечение дополнительных клиентов, за счет увеличения с 01.06.2017 ежемесячной платы за пользование архивным тарифом «Пакет навсегда» ПАО «Ростелеком» получило очевидные финансовые преимущества перед иными хозяйствующими субъектами, которые добросовестно осуществляют свою деятельность и распространяют лишь правдивую информацию об условиях предоставления своих услуг.

В связи с изложенным, ФАС России на основании статьи 39.1 Закона «О

защите конкуренции» было выдано предупреждение от 27.12.2017 № ИА/92156/17 ПАО «Ростелеком» о необходимости прекращения указанных действий, путем принятия мер по устранению последствий такого нарушения, а именно, восстановления условий приобретения пакета услуг «Пакет навсегда», действовавших до издания ПАО «Ростелеком» (Филиал «Юг») приказа от 31.05.2017 № 04/01/276-16 «Об изменении Правил проведения архивной маркетинговой акции «Пакет навсегда» для абонентов – физических лиц», а также устранить последствия издания указанного акта путем восстановления нарушенного приказом положения абонентов – физических лиц, которые понесли необоснованные финансовые затраты. Срок исполнения предупреждений 14 дней с даты получения.

Письмом от 12.02.2018 № 04/05/2053-18 ПАО «Ростелеком» сообщило о его несогласии с выданным ФАС России предупреждением и отсутствии в его действиях признаков нарушения статьи 14.8 Закона «О защите конкуренции».

Срок исполнения ПАО «Ростелеком» предупреждений истек.

Исходя из изложенного, а также на основании части 8 статьи 39.1 Закона «О защите конкуренции» ФАС России издан приказ от 20.03.2018 № 335/18 о возбуждении дела № 1-14-55/00-08-18 о нарушении антимонопольного законодательства и создании Комиссии по его рассмотрению.

Как следует из письменных пояснений ПАО «Ростелеком», пакет услуг «Навсегда» ПАО «Ростелеком» не предоставляет, им оказываются услуги в рамках маркетинговой акции «Пакет навсегда» (далее – Акция). Правила проведения данной Акции для абонентов (граждан) Волгоградского филиала ПАО «Ростелеком» утверждены и введены в действие с 01.09.2015 приказом МРФ «Юг» ПАО «Ростелеком от 19.08.2015 № 04/01/404-15.

Правилами проведения Акции определено, что Акция может быть завершена или изменена по решению ПАО «Ростелеком». После завершения Акции, если абонент самостоятельно не выберет любой действующий тарифный план, тарификация услуг будет осуществляться согласно действующему на момент завершения Акции Прейскуранту тарифов Оператора с максимально близкими характеристиками, без увеличения размера ежемесячной абонентской платы.

Все последующие изменения в условия (Правила) проведения Акции устанавливались приказами МРФ «Юг» ПАО «Ростелеком»:

- с 16.11.2015 № 04/01/555-15 от 11.11.2015;
- с 01.12.2015 № 04/01/588-15 от 30.11.2015;
- с 01.03.2016 № 04/01/71-16 от 20.02.2016;
- с 01.06.2017 № 04/01/276-17 от 21.05.2017.

Информация о Правилах проведения маркетинговой акции ПАО «Ростелеком» «Пакет навсегда» и всех изменениях в порядок проведения данной Акции размещается в сети интернет по адресу rt.ru и/или в центрах обслуживания клиентов ПАО «Ростелеком».

Название предлагаемой ПАО «Ростелеком» маркетинговой акции «Пакет навсегда» исходит из следующих положений: состав услуг в пакете не изменяется и отсутствует промо-период, в рамках и в течение которого условия «цена/скорость» могут изменяться.

В свою очередь, в рамках маркетинговой акции «Пакет навсегда» ПАО «Ростелеком» заключает договоры по типовой форме, утвержденной приказом ПАО «Ростелеком» от 05.06.2016 № 01/01/474-15 «Об утверждении типовых форм договоров об оказании услуг связи физическим лицам». В графе «Тарифный план» указывается «Пакет навсегда».

Началом действия маркетинговой акции является 01.09.2015. Прием заявок на подключение к маркетинговой акции «Пакет навсегда» был завершён 25.03.2016.

Маркетинговая акция считается «архивной» с даты, когда подключение новых абонентов к этой маркетинговой акции прекращается. При этом соответствующего приказа об этом специально не издается.

С учетом того, что подключение новых абонентов к маркетинговой акции «Пакет навсегда» прекратилось 25.03.2016 (приказ № 04/01/71-16 от 20.02.2016), данная маркетинговая акция стала «архивной» с 26.03.2016.

На заседании Комиссии ФАС России представители ПАО «Ростелеком» пояснили, что повышение тарифа произошло в связи с тем, что была увеличена скорость доступа. Представленная статистика расторжения договоров или переходов на новый тарифный план за период с 01.06.2017, по мнению ПАО «Ростелеком», свидетельствует о том, что изменение условий маркетинговой акции не имело какого-либо влияния на решение абонентов об отказе от использования услуг ПАО «Ростелеком» и перехода к конкурентам.

Однако увеличение скорости доступа производилось без выяснения потребности абонентов в таком изменении и без согласия на данное изменение, повлекшее за собой увеличение стоимости тарифа.

Кроме того, утверждение ПАО «Ростелеком» о смысловой нагрузке названия маркетинговой акции «Пакет навсегда» (состав услуг в пакете не изменяется и отсутствует промо-период, в рамках и в течение которого условия «цена/скорость» могут изменяться) не соответствует информационному сопровождению (информационная статья «Отличные цены сразу, а главное навсегда: осенняя акция «Ростелекома») предложения, а также пункту 1.4 оферты «Специальный тарифный план», о чем подробно изложено выше.

В соответствии со статьей 10.bis Парижской конвенции по охране промышленной собственности от 20.03.1883 актом недобросовестной конкуренции считается всякий акт конкуренции, противоречащий честным обычаям в промышленных и торговых делах.

Статьей 14.8 Закона «О защите конкуренции» установлен запрет на иные формы недобросовестной конкуренции.

При этом под недобросовестной конкуренцией понимаются любые действия хозяйствующих субъектов (группы лиц), которые направлены на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности, противоречат законодательству Российской Федерации, обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости и причинили или могут причинить убытки другим хозяйствующим субъектам - конкурентам либо нанесли или могут нанести вред их деловой репутации (пункт 9 статьи 4 Закона «О защите конкуренции»).

Таким образом, Комиссия ФАС России приходит к выводу, что все признаки недобросовестной конкуренции, содержащиеся в пункте 9 части 4 Закона «О защите конкуренции», присутствуют в действиях ПАО «Ростелеком»:

1. Направленность на получение преимуществ в предпринимательской деятельности над конкурентами выразилась в привлечении пользователей услуг ПАО «Ростелеком» в рамках маркетинговой акции «Пакет навсегда» с последующим существенным ухудшением для потребителя цены предоставления таких услуг.

2. Противоречие законодательству выражается в нарушении статьи 10.bis Парижской конвенции по охране промышленной собственности от 20.03.1883, запрещающей всякий акт конкуренции, противоречащий честным обычаям в промышленных и торговых делах.

3. Указанные действия ПАО «Ростелеком» способны причинить убытки конкурентам, предоставляющим аналогичные услуги, поскольку позволило привлечь потребителей, которые могли выбрать иного поставщика услуг, будучи осведомленными о том, что условия маркетинговой акции изменятся в противоречие с ее названием («Пакет навсегда»).

Вместе с тем, в ходе рассмотрения дела ПАО «Ростелеком» было заявлено намерение принять меры по урегулированию с абонентами вопросов, связанных с изменением условий предоставления услуг в рамках маркетинговой акции «Пакет навсегда». В связи с данным намерением ПАО «Ростелеком» представило Публичную оферту (предложение) о заключении Дополнительного соглашения об оказании услуг связи на условиях акции «Пакет навсегда» в новой редакции, которая была размещена 11.09.2018 на официальном Интернет-сайте ПАО «Ростелеком» и распространяет действие Дополнительного соглашения на отношения сторон, возникшие с 01.06.2017.

Одновременно ПАО «Ростелеком» осуществлялись действия по информированию абонентов о возможности акцепта указанной Публичной оферты, в том числе в режиме прослушивания телефонного сообщения.

Поскольку на момент принятия решения по делу № 1-14-55/00-08-18 о нарушении антимонопольного законодательства указанная работа не была завершена, соответственно, нарушение антимонопольного законодательства не прекращено, Комиссия ФАС России полагает обоснованным выдать ПАО «Ростелеком» предписание о продолжении устранения последствий нарушения

антимонопольного законодательства - принятии мер по урегулированию с абонентами вопросов, связанных с изменением условий предоставления услуг в рамках маркетинговой акции «Пакет навсегда» применительно к отношениям, возникшим с 01.06.2017, с последующим предоставлением в ФАС России отчета о результатах проделанной работы.

Принимая во внимание вышеуказанное и руководствуясь статьей 10bis Парижской конвенции по охране промышленной собственности от 20.03.1883, статьей 23, частью 1 статьи 39, частями 1 - 4 статьи 41, частью 1 статьи 49, Закона «О защите конкуренции», Комиссия ФАС России

Р Е Ш И Л А:

1. Основания для прекращения рассмотрения дела отсутствуют.

2. Признать действия ПАО «Ростелеком» (191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15; ОГРН/ИНН 1027700198767/7707049388), выразившиеся в привлечении потребителей к подключению к маркетинговой акции «Пакет навсегда» с последующим существенным ухудшением для потребителей цены предоставления услуг, нарушающими статью 14.8 Закона «О защите конкуренции».

3. Выдать ПАО «Ростелеком» (191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15; ОГРН/ИНН 1027700198767/7707049388) предписание о прекращении действий, нарушающих антимонопольное законодательство.