

Дополнение к ПОВЕСТКЕ

Заседания Общественно-консультативного совета
при Кировском УФАС России
по вопросам антимонопольного законодательства
на 04 сентября 2015 года в 14 часов 00 минут:

О вынесении на обсуждение дела №18/04-15а по недобросовестной конкуренции для получения мнения членов ОКС о наличии либо отсутствии в спорных действиях хозяйствующих субъектов противоречий обычаям делового оборота, нарушений требований добропорядочности, разумности и справедливости.

Приложение:

- доклад;
- статья в газете «Вятский край».

Докладчик: Коробейникова Мария Андреевна – специалист 1 разряда отдела финансовых рынков и рекламы.

Председатель
Общественно-консультативного совета
при Кировском УФАС России

А.В. Молчанов

Ответственный секретарь
Общественно-консультативного совета
при Кировском УФАС России

О.А. Леушина

ДОКЛАД по делу №18/04-15а

Кировским УФАС России рассматривается дело № 18/04-15а по заявлению ФГКУ «Управление вневедомственной охраны УМВД России по Кировской области» в отношении ООО «Фемида», осуществляющих предпринимательскую деятельность на рынке охранных услуг, по признакам нарушения антимонопольного законодательства, а именно п. 1 ч. 1 ст. 14 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции». На основании решения ОКС 24.06.2015 о возможности вынесения на обсуждение Общественно – консультативного совета сложные дела по недобросовестной конкуренции для получения мнения членов ОКС предлагаются для обсуждения следующие обстоятельства дела.

В обращении ФГКУ УВО УМВД России по Кировской области указывает на незаконные, по мнению заявителя, действия ООО «Фемида» по недобросовестной конкуренции, связанные с введением в заблуждение потенциальных потребителей охранных услуг путем распространения недостоверной информации о законности действий ООО «Фемида» при оказании охранных услуг.

В заявлении указано, что в газете «Вятский край» №14(22) от 04 апреля 2015г. было опубликовано интервью Т.Андреева под названием «Охранная компания «Фемида»: «Вежливые люди» - это про нас» с генеральным директором ООО «Фемида» Евгением Урванцевым, который позиционирует деятельность своей организации как обязательный атрибут законной деятельности и, давая оценку деятельности полиции, вводит потенциальных потребителей охранных услуг в заблуждение о ее незаконной деятельности, чем формирует мнение о законных и единственно возможных способах продажи охранных услуг, показывая свое конкурентное преимущество.

В первой части статьи «Удобнее, надежнее, душевнее!» сравнивается деятельность двух организаций: УВО УМВД России по Кировской области (вневедомственная охрана) и ООО «Фемида». Первая организация характеризуется такими сравнениями как «при обращении во вневедомственную охрану по поводу установки сигнализации сложилось впечатление, что дело это хлопотное, небыстрое, да и недешевое», «чтобы поставить квартиру на охрану, нужно было около недели ходить по инстанциям». Относительно ООО «Фемида» - «возникла у человека необходимость срочно поставить квартиру на охрану ... он звонит к нам, обговариваем условия и детали. И через два часа оборудование уже смонтировано, через три часа договор подписали». Далее в тексте указывается фраза «но мы не только этим отличаемся», после которой происходит сравнение алгоритма действий сотрудников вневедомственной охраны и ООО «Фемида» при задержании грабителя в офисе или квартире. Как указано в статье, в первом случае: «приехали сотрудники полиции, «положили» этого парня, сняли с него маску, и оказался он, к примеру, сыном вашего сотрудника или соседа. Расплакался, мол, бес попутал, клянется, извиняется. Несмотря на это, сотрудники полиции фиксируют кражу и, как правило, заводится уголовное дело». Во втором случае, сотрудниками ЧОП может быть предпринято следующее: «приехали люди на «сработку» тревожной кнопки, задержали злодея, а потерпевший, войдя в положение горе – грабителя, говорит: «Давайте отпустим парня» - и пишет заявление с отказом от претензий. И на этом инцидент исчерпан. В этом принципиальная разница».

В соответствии с частью 6 статьи 12 Закона РФ от 11.03.1992 №2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации», положениями которого руководствуются в своей работе сотрудники частных охранных предприятий, в том числе ООО «Фемида», лицо, совершившее противоправное посягательство на охраняемое имущество либо нарушающее внутриобъектовый и (или) пропускной режимы, может быть задержано охранником на месте правонарушения и должно быть незамедлительно передано в орган внутренних дел (полицию).

Кроме того в этой же части статьи описана ситуация, произошедшая при совершении грабежа ювелирного магазина на Комсомольской площади, находящегося под охраной ООО «Фемида»: «когда наши сотрудники приехали, преступника, естественно, уже и след простыл.

Не дожидаясь приезда полиции, мы начали отрабатывать район и задержали его на нашем же объекте – в ломбарде неподалеку, куда он решил сдать украденное. Грабителя передали полицейским...».

Между тем в силу требований части 3 статьи 3 Закона РФ от 11.03.1992 №2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» ведение оперативно – розыскной деятельности является нарушением осуществления частной охранной деятельности, так как в соответствии с частью 1 статьи 15.1 Закона частная охранная организация не может осуществлять иную деятельность, кроме охранной. Кроме того, согласно пояснений Заявителя, преступник по описанному выше инциденту был задержан сотрудниками вневедомственной охраны.

В соответствии с п. 1 ч.1 ст. 14 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» не допускается недобросовестная конкуренция, в том числе: распространение ложных, неточных или искаженных сведений, которые могут причинить убытки хозяйствующему субъекту либо нанести ущерб его деловой репутации.

В соответствии с п. 9 ст. 4 Закона «О защите конкуренции» недобросовестной конкуренцией признаются 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.

Членам Общественно – консультативного Совета предлагается ответить на следующие вопросы:

- может ли при прочтении интервью сформироваться мнение, что сотрудники ЧОП могут совершить альтернативные действия при задержании грабителя: зафиксировать кражу и передать нарушителя в полицию, либо не сообщать о совершенном правонарушении (преступлении) в органы внутренних дел, на усмотрение Заказчика охранных услуг;

- может ли при прочтении интервью сформироваться мнение о преимуществе ООО «Фемида» перед ФГКУ УВО УМВД России по Кировской области при осуществлении деятельности на рынке охранных услуг;

- может ли при прочтении интервью сформироваться мнение о возможности осуществления ООО «Фемида» оперативно – розыскных действий;

- могут ли противоречить обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости действия ООО «Фемида» по распространению информации, опубликованной в статье газеты «Вятский край»;

- может ли указанная информация нанести вред деловой репутации ФГКУ УВО УМВД России по Кировской области.

4 СУББОТНЕЕ ЗНАКОМСТВО «ВК»

Задумывались ли вы, какой образ первым придет на ум среднестатистическому россиянину при слове «охранник»? Скорее всего, это будет или устрашающего вида громилка, или герой сериала «ЧОП», которых надо понять и простить». С таким положением дел в корне не согласны в Кировской охранной компании «Фемида», и именно с этого началось наш разговор с ее генеральным директором Евгением УРВАНЦЕВЫМ.

Удобнее, надежнее, душевнее!

Евгений Сергеевич, судя по разнообразным логотипам и эмблемам, встречающихся на наших дорогах, охранных предприятий и агентств сегодня немало (по данным Центра лицензионно-разрешительной работы УМВД, в области таких ЧОПов 142, из них более сотни - в городе Кирове). Как чувствует себя «Фемида» на рынке охранных услуг в условиях достаточно жесткой конкуренции и что вы считаете решающим фактором для занятия лидирующих позиций?

- «Фемида» чувствует себя уверенно! На этом рынке мы работаем более десяти лет и представляем своим клиентам полный комплекс услуг по обеспечению безопасной, комфортной среды для проживания и бизнеса. Конкуренция, конечно, есть. Большинство охранных предприятий сейчас - высокотехнологичные компании с развитой инфраструктурой, которые применяют в своей работе инновационные технологии, все новинки IT-разработки. Уже никого не удивляет собственным пулом, несколькими группами быстрого реагирования, лицензированными охранниками с оружием - это стало нормой. Наименее успешные агентства воз-

подписали. Если клиента что-то не устраивает в договоре, тут же его откорректировали, и поехал человек за границу с легким сердцем: «сигналка» стоит, договор подписан, ответственность есть!

Но мы не только этим отличаемся. Еще раз вернусь к морально-этическому аспекту и для этого приведу пример ситуации, которая порой случается в действительности. Допустим, в офисе или в квартире вас застает грабитель, нажимаете тревожную кнопку. Приехали сотрудники полиции, «положили» этого парня, сняли с него маску, и оказался он, к примеру, сыном вашего сотрудника или соседа. Расплакался, мол, беспопутал, кланется, извиняется. Несмотря на это, сотрудники полиции фиксируют кражу и, как правило, заводятся уголовное дело.

Ситуация в случае с ЧОПом



Охранная компания «Фемида»:

«ВЕЖЛИВЫЕ ЛЮДИ» - ЭТО ПРО НАС!

который мы сегодня имеем, мы можем обслуживать в несколько раз больше клиентов без какой-либо потери качества, оперативности и надежности. Путьтовая емкость при одном радиоканале составляет 64000 объектов, а у нас 1000. Мы используем выделенные каналы радиосвязи по принципу «микросотовой» связи. Наличие выделенных радиоканалов зачастую является для клиентов очень весомым аргументом в нашу сторону. Таким высоким

ждать инженера, который во всем разберется, а охранник при этом будет считать, что вот он приехал и на этом его обязанности закончились.

Вообще, мне бы хотелось, чтобы люди к охране относились как к обычной бытовой услуге. Не столько обращали внимание на ее «физическую» составляющую, сколько воспринимали именно как помощь в ведении хозяйства, как неотъемлемую часть жизни современного человека.

- Недавно видел рекламный

от «форсмажора», хотя благодаря выучке и оперативности наших сотрудников прибегать к страховке приходится крайне редко.

Киров, область, вся Россия...

- И всё же мировой рынок охранных услуг, я имею в виду областной центр, чисто физически ограничен. Какое есть ограничение для расширения поля деятельности? Ваша компания работает за пределами города Ки-

ромета? Да, мы работаем по всей России. Мы имеем филиалы в 10 городах. Мы работаем по всей России. Мы имеем филиалы в 10 городах. Мы работаем по всей России. Мы имеем филиалы в 10 городах.

- То есть ЧОПы, если перефразировать рекламу одного известного городского телеканала, «та же охрана, только душевнее»?

- Я бы сказал, что да. В тех случаях, конечно, когда это возможно и позволяет закон. - Несколько слов об ответственности частной охранной

оружием - это стало нормой. Нам более успешные агентства возглавляют руководители, имеющие дипломы не только в высших учебных заведениях, но и в технических вузах страны, но и многочисленные курсы повышения квалификации и международные сертификаты.

Все это в полной мере отнесется к нашей компании. Наданный момент в Кирове функционирует региональный центр полного цикла, с пультом охраны-пожарного и технологического мониторинга. Организовано круглосуточное патрулирование города группами быстрого реагирования и экипажами службы сервиса. Все автомобили оборудованы профессиональными средствами связи и GPS-навигации.

Однако только этого, чтобы быть лидером, сегодня уже недостаточно. На первый план, помимо убеждения, выходит морально-этическая составляющая охранного бизнеса. Люди хотят видеть охранника не громилу или недотепу, как вы сказали, а человека, который реально поможет им, сможет защитить их жизнь и собственность. Над этим мы усиленно работаем. Пожалуй, именно этим мы и отличаемся от наших конкурентов.

Подольським личным опытом общения с вневидомственной охраной, куда несколько лет назад пришлось обратиться по поводу установления сигнализации в офисе. Столкнувшись с вечами, что это хлопотно, небезопасно, да и недешевое...

- Действительно, такое мнение быгует еще тех времен, когда вневидомственная охрана, по сути, являлась монополистом на рынке охранных услуг и, чтобы поставить квартиру на охрану, нужно было около недели ходить по инстанциям.

Наша основная задача - показать, что мы стали значительно ближе к народу и все наши услуги вполне доступны. Возникла у человека необходимость срочно поставить квартиру на охрану (например, неожиданная длительная командировка или поездка за рубежом) - он звонит к нам, обговариваем условия и детали, и через два часа оборудование уже смонтировано, через три часа договор

возможно и позволяет закон. Несколько слов об ответственности частной охранной компании перед клиентами.

- Обязательство о полной материальной ответственности перед клиентом является нормой, прописанной в типовом договоре нашего предприятия. А для нас эта ответственность является не просто обычной для такого рода деятельности, у нас она еще и «прозрачная». Кроме того, мы дополнительно страхуемся на случай «форс-мажора» на 5 миллионов рублей. Здесь речь идет о ситуациях, когда формально к нам претензий-то и нет. Например, так называемые кражи на рынках. По договору мы берем на себя обязательство, что наши сотрудники придут к месту происшествия не позднее чем через 5 минут с момента поступления тревожного сигнала. А преступники заскочили на «объект», что им нужно, украли, прыгнули в машину и «улетели». На все про все у них ушло полторы-две минуты. И хотя наши сотрудники прибыли уже через три-четыре минуты, на месте преступления задержать грабителей не удалось. Казалось бы, мы условия договора выполнили, но, поскольку это произошло на нашем объекте, мы все равно клиенту этого ущерба компенсируем, чтобы на нашу репутацию даже такое «пятнышко» не ложилось. Приведу один пример. Мы обслуживаем одну известную ювелирную сеть. На Комсомольской площади целый ряд из таких магазинов. Прошлой осенью преступник забежал в один из них, камнем разбил первую от входа витрину, схватил оттуда золотые украшения и убежал. Когда наши сотрудники приехали, преступника, естественно, уже и след прощупать не удалось. Приезжая полиция, мы начали обрабатывать район и задержали его на нашем объекте - в лоббаре неподалеку, куда он решил сдать украденное. Грабителя передали полицейским, но по ходу дела двух человек не досчитались. Может, скинул их, когда задерживали, может, просто обронил по дорожку. Однако их стоимость по дорожную витрину мы владелицу битую витрину мы владелицу ущерб компенсировали. Вот на случай таких казусов мы и страхуем договоры с нашими клиентами

критичнее. Какое есть возможность для расширения поля деятельности? Ваша компания работает за пределами города Кирова?

- Конечно. В тех населенных пунктах области, где проживает больше 6 тысяч человек, мы уже берем под охрану в районах и объекты банков, «сетевиков». Например, один наш клиент - крупная торговая сеть, которая имеет 160 объектов по области. «Фемиды» осуществляют их пультовую охрану, а в кооперации с партнерами - и физическую. На сегодняшний день это прекрасно все работает. Охраняем объекты в Кирово-Чепецке, Вятских Полянах, Котельниче, Советске, Афанасьеве, Белий Холунице, Слободском... Связь поддерживается через центральный сервер. Информацию получают моментально и выезжают на «сработку». Все технические вопросы оперативно решают наши специалисты. Таким образом, сегодня жители районов области могут получить охранную услугу от «Фемиды» того же качества, что и в городе Кирове.

Может, уже и федеральный уровень не за горами?

- Конечно, пока федеральной компании себя назвать не можем, но в межрегиональной кооперации уже участвуем. Например, сотрудничая с одной сетью, идущей из Владивостока, мы взяли на себя обслуживание «куста», и это хорошо не только для нас, но и является еще одним плюсом для клиентов «Фемиды». Например, если какой-то крупный местный производитель не хочет решать кучу вопросов с безопасностью своих филиалов и представлять в разных городах Российской Федерации, он может обо всем договориться с нами, и все его объекты будут находиться на Кировском пульте. Необходимые документы также можно оформить на месте, а дальше уже наш менеджер будет «разруливать» вопросы по всей стране. При этом стоимость услуг по России фиксированная.

Расширение клиентской базы, на pewno, требует постоянного технического «дооснащения»?

- На том техническом ресурсе,

планирует выделить средства, ради чего лов значащую является для клиента? Чем значащую аргументом в нашу сторону. Таким высоким уровнем сегодня могут похвастаться же далеко не все, а у нас это есть. Информация о «сработке» либо с тревожной кнопки через центральный сервер мгновенно передается на планшет мобильного телефона, а диспетчер по GPS отслеживает передвижения экипажей. В день бывает до 50 «сработок». Конечно, далеко не все случаи - преступления. Кто-то дверь забыл закрыть, кто-то пельмени в чайнике варил - и проводка «коротнула», пожарная сигнализация на складе сработала, еще что-то... Хотя «боевых» вызовов в среднем по два в неделю бывает.

«Умная» охрана как бытовая услуга

- Евгений Сергеевич, в чем вы видите перспективы охранного бизнеса?

- Мы в «Фемиде» сегодня ориентируемся на формат доступного ЧОПа - «умной» охраны. Сейчас запускаем системы, которые, используя Android и iOS, могут транслировать информацию на электронные гаджеты. При этом мы обеспечиваем не только защиту дома, но и возможность всегда быть в курсе, когда и кто пришел, когда открывался шлагбаум, включались ли... Клиент работает с живой интерактивной системой. Если что-то пойдет не так - мы тут же реагируем и представляем подробный видеосчет. Причем серверы компании настолько мощные, что, даже если клиента заинтересует эпизод десятилетней давности, например, кто тогда приходил, когда уходил, было ли отключение света и так далее, мы эту информацию всегда можем ему предоставить. Конечно, все это требует серьезных вложений, но мы понимаем, что, если сэкономить на этом сегодня, завтра мы не останемся за бортом.

Наши сотрудники сегодня ближе к понятию «охранник-менеджер». Они и технически более грамотные. Придя на объект, смогу дать любую консультацию, например, по пожарной сигнализации: как ею пользоваться, как в работоспособное состояние привести. То есть клиенту уже не надо

Сколько в действительности именно как помощь в ведении хозяйства, как неотъемлемую часть жизни современного человека.

- Недавно видел рекламный ролик одной охранной фирмы. Сюжет как в боевике: люди в камуфляже, в масках, с автоматами всей своей мощью обрешаются на тшешуного мужчину, пытающегося вскрыть чужую дверь. Честно говоря, стало немного не по себе. Неужели и в жизни так?

- Всякое, конечно, бывает, но в профессиональных кругах такие ролики просто смеются выдают. Клиентам такой «сервис» тоже, я думаю, не нужен, потому что в доме может быть ребенок, может быть женщина беременная. Люди ждут от нас не «маски-шоу», а мощь. Приехали, соригентировались, что случилось, определили, кому и какая помощь нужна. Если держали, потом, если надо, оказали и ему первую помощь (минимальное травмирование злодея не всегда получается). А законно послушные граждане видят: это не шоу, просто появился мужчина с оружием, способный их защитить. И с большой долей уверенности сегодня могу сказать, что сотрудники «Фемиды» именно так ковер доверие вызывают.

А как вам этого удалась дойти, в чем, так сказать, ваше «ноу-хау»?

- Это прежде всего особая подготовка нашего коллектива. Регулярные тренинги с нашими сотрудниками проводят психологи, специалисты по межличностному общению. Ну мы, руководители компании, не остаемся в стороне, делимся опытом, учим секреты нашей работы. У нас те, кто в мобильных группах работают, и высшее образование имеют, и опыт работы в спецслужбах. В общем, жесткий отбор, ежедневный контроль, моральное и материальное стимулирование - и мы получаем «вехливых людей» из охранной компании «Фемиды». Вот, собственно, этим человеческим ресурсом мы и отличаемся. А о том, что нам доверяют, говорят цифры: в 99% случаев наши клиенты заключают с компанией повторный договор и рекомендуют нас своим деловым партнерам.

Т. АНДРЕЕВ.

