

13. März 2018

Платное этно-ТВ: длительные сроки действия договоров и плохой сервис

Общества защиты прав потребителей проверили предложения и веб-сайты операторов платного телевидения для мигрантов.

Условия договоров на услуги так называемого Ethno-Pay-TV (платного этно-ТВ) запутаны и требуют улучшения. Таков результат контрольной проверки рынка Обществами защиты прав потребителей Берлина, Бремена и Гамбурга. В ходе исследования были проанализированы веб-сайты пяти операторов платного ТВ со специальными пакетами программ на русском и турецком языках. Результаты проверки показали также необходимость изменений в сферах обслуживания клиентов и предоставления информации для потребителей.

Продукты трудно найти, а условия договора запутаны

Найти русско- и турецкоязычные пакеты ТВ-программ на веб-сайтах большинства операторов оказалось непросто, а условия договоров написаны запутанно. «Разобраться в условиях и предложениях операторов может оказаться сложным для многих потребителей, а не только для тех, которые имеют миграционное прошлое», — полагает Томас Ласке, референт проекта «Мигранты и защита прав потребителей на цифровых рынках» Общества защиты прав потребителей Гамбурга.

Длительные сроки действия договора и необходимость приобретения базового пакета

У четырех операторов в первую очередь требуется заключение «базового договора на обслуживание», к которому затем можно заказать ТВ-пакеты на родном языке. Минимальный срок действия договора у трех операторов составляет 12 месяцев, а у одного оператора — даже 24 месяца. Срок уведомления о расторжении договора составляет от одного до двух месяцев; лишь один оператор предоставляет комфортные для потребителей шесть рабочих дней.

Необходимость доработки в сфере обслуживания клиентов и предоставлении информации для потребителей

Не все операторы платного ТВ размещают на своих веб-сайтах базовую информацию о продуктах, защите данных, праве на отказ и расходах на пересылку, а также сведения о предприятии так, чтобы эти данные можно было найти без труда. «Единственным исключением являются AGB – общие условия заключения сделки, которые мы действительно смогли легко и быстро найти у всех операторов, — сообщает Ласке. «Однако само собой разумеется, что всем клиентам – с миграционным прошлым или без – должны быть предоставлены не только AGB, но вся информация для потребителей в полном объеме, на видном месте, доступно и на нескольких языках. По нашему мнению, это неоспоримая обязанность операторов».

Например, только одно из пяти предприятий четко указало на своем веб-сайте наличие права отказа на онлайн-договора. В случае с другими четырьмя операторами эту информацию можно обнаружить только после продолжительного поиска. Горячие линии для клиентов также не рассматриваются как стандартная услуга.

О контрольной проверке рынка

Контрольная проверка рынка проводилась с сентября по ноябрь 2017 года. В русскоязычном сегменте рынка были исследованы два оператора — Vodafone Kabel Deutschland GmbH и Unitymedia GmbH, в турецкоязычном — предложения от Tele Columbus AG и Telekom Deutschland GmbH. Кроме того, дополнительно был исследован оператор этно-ТВ www.kartina-tv.eu, который предлагает программы исключительно на русском языке.

Результаты и оценка проверки рынка опубликованы на веб-сайте Общества защиты прав потребителей Гамбурга: www.vzhh.de.

Проект «Мигранты и защита прав потребителей на цифровых рынках II» проводится Обществом защиты прав потребителей Берлина при поддержке Федерального министерства юстиции и защиты прав потребителей (BMJV) в сотрудничестве с Обществами защиты прав потребителей Бремена и Гамбурга. Целью проекта является ознакомление потребителей российского и турецкого происхождения с правами потребителей на цифровых рынках.

Контактное лицо для СМИ (пожалуйста, не публикуйте):

Томас Ласке – Tel.: 040 – 248 32 207, laske@vzhh.de