

## Проверка рынка «Предложения платного этно-ТВ для мигрантов, говорящих на русском и турецком языках»

### - Краткая информация -

---

#### Предмет исследования

С сентября по ноябрь 2017 года Общества защиты прав потребителей Гамбурга, Берлина и Бремена провели проверку веб-сайтов пяти операторов платного этно-ТВ, зарегистрированных в Германии. Это те операторы, которые транслируют программы на русском или турецком языке для проживающих в Германии мигрантов. В русскоязычном сегменте рынка были исследованы два оператора — **Vodafone Kabel Deutschland GmbH** и **Unitymedia GmbH**, в турецкоязычном — **Tele Columbus AG** и **Telekom Deutschland GmbH**. Кроме того, дополнительно был рассмотрен оператор этно-ТВ «**www.kartina-tv.eu**», который предлагает программы исключительно для русскоязычного сегмента рынка. Оператора этно-ТВ на территории Германии, транслирующего программы для турецкоязычных мигрантов, обнаружить не удалось.

Общества защиты прав потребителей исследовали веб-сайты операторов в отношении соблюдения нормативно-правовой базы, включая положения, касающиеся дистанционной торговли.

В частности, были проверены:

- доступ к общим условиям заключения сделки (AGB);
- информация о праве на отказ;
- наличие полноценного информационного листа о продуктах;
- наличие политики конфиденциальности;
- выходные данные;
- расходы на пересылку и обратную отправку;
- наличие горячей линии для клиентов;
- объем коммерческого предложения;
- условия заключения договора, в частности, сроки действия договора и условия его расторжения, включая сроки расторжения, и в заключение
- предоставление информации на нескольких языках.

### Обзор основных результатов

---

#### Уровень операторов

|                                       |                   |               |               |                 |            |
|---------------------------------------|-------------------|---------------|---------------|-----------------|------------|
| Оператор                              | kabel.vodafone.de | unitymedia.de | kartina-tv.eu | telecolumbus.de | telekom.de |
| Целевая группа (язык)                 | русский           | русский       | русский       | турецкий        | турецкий   |
| Доступ к общим условиям использования |                   |               |               |                 |            |

| Оператор   | kabel.vodafone.de     | unitymedia.de  | kartina-tv.eu                       | telecolumbus.de                   | telekom.de  |
|--|-----------------------|--|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
| Целевая группа (язык)  | русский               | русский  | русский                             | турецкий                          | турецкий  |
| <b>Доступ к AGB</b>  |                       |  |                                     |                                   |   |
| Четкое указание на общие условия заключения сделки (AGB) на веб-сайте            | ДА                    | ДА   | ДА (русскоязычная версия)           | ДА                                | ДА  |
| AGB на нескольких языках   | НЕТ                   | НЕТ  | ДА                                  | НЕТ                               | НЕТ   |
| <b>Право на отказ</b>  |                       |  |                                     |                                   |   |
| Четкое указание на разъяснение права отказа на веб-сайте                         | ДА                    | НЕТ (можно найти в разделах «Помощь и обслуживание» / «Расторжение») | НЕТ (можно найти в разделе «О нас») | НЕТ                               | НЕТ   |
| Информирование потребителей об условиях и сроках реализации права на отказ       | ДА                    | ДА, но не в полном объеме  | ДА                                  | ДА, в AGB                         | ДА  |
| Информирование пользователей о порядке реализации права на отказ                 | ДА                    | ДА, но не в полном объеме  | ДА                                  | ДА, в AGB                         | ДА  |
| Образец бланка отказа / на нескольких языках                                     | ДА/НЕТ                | ДА/НЕТ   | ДА/ДА                               | ДА, в AGB / НЕТ                   | ДА/НЕТ  |
| Разъяснения права отказа на нескольких языках                                    | НЕТ                   | НЕТ  | ДА                                  | НЕТ                               | НЕТ   |
| <b>Информационный лист о продуктах</b>   |                       |  |                                     |                                   |   |
| Информационный лист о продуктах: наличие/полный                                  | НЕТ                   | ДА/ДА  | НЕТ                                 | ДА/ДА                             | ДА/ДА   |
| <b>Защита данных</b>   |                       |  |                                     |                                   |   |
| Информация о политике конфиденциальности на стартовой странице (кнопка / ссылка) | ДА                    | ДА   | НЕТ                                 | ДА                                | ДА  |
| Информация об использовании веб-аналитики указана                                | НЕТ                   | ДА   | НЕТ                                 | ДА                                | ДА  |
| Политика конфиденциальности на нескольких языках                                 | НЕТ                   | НЕТ  | НЕТ                                 | НЕТ                               | НЕТ   |
| <b>Выходные данные</b>   |                       |  |                                     |                                   |   |
| Выходные данные на стартовой странице отдельным пунктом                          | ДА                    | ДА   | ДА (рус. версия)                    | ДА                                | ДА  |
| <b>Сведения о предприятии</b>  |                       |  |                                     |                                   |   |
| Название   | ДА                    | ДА   | ДА                                  | ДА                                | ДА  |
| Юридический адрес  | ДА                    | ДА   | ДА                                  | ДА                                | ДА  |
| Наличие электронных способов связи   | ДА                    | ДА   | ДА                                  | ДА                                | ДА  |
| Организационно-правовая форма  | ДА                    | ДА   | н/д (частный предприниматель)       | ДА                                | ДА  |
| Регистрационный суд  | ДА                    | ДА   | н/д (частный предприниматель)       | ДА                                | ДА  |
| <b>Расходы на пересылку</b>  |                       |  |                                     |                                   |   |
| Информация на веб-сайте о расходах на пересылку                                  | НЕТ                   | ДА   | ДА                                  | ДА (сноска на стартовой странице) | ДА, неясно, применимо ли это к договорам на ТВ-вещание      |
| Информация о расходах на обратную отправку в случае реализации права на отказ    | ДА / в праве на отказ | ДА / в AGB   | ДА / в праве на отказ и в AGB       | ДА / в праве на отказ             | ДА / в праве на отказ; неясно, применимо ли это к договорам |

|  |  |   |                      |   |                      |
|--|--|---|----------------------|---|----------------------|
| <b>Оператор</b>  | <b>kabel.vodafone.de</b>   | <b>unitymedia.de</b>                          | <b>kartina-tv.eu</b> | <b>telecolumbus.de</b>                        | <b>telekom.de</b>    |
| <b>Целевая группа (язык)</b>                           | <b>русский</b>   | <b>русский</b>                                | <b>русский</b>       | <b>турецкий</b>                               | <b>турецкий</b>      |
|  |  |   |                      |   | <b>на ТВ-вещание</b> |
| <b>Горячая линия для клиентов</b>                      |  |   |                      |   |                      |
| <b>Наличие</b>   | <b>НЕТ (только консультирование по вопросам продуктов и покупки)</b> | <b>НЕТ (только горячая линия для заказов)</b> | <b>НЕТ</b>           | <b>НЕТ (только горячая линия для заказов)</b> | <b>НЕТ</b>           |
| <b>Горячая линия для клиентов на нескольких языках</b> | <b>н/д</b>   | <b>н/д</b>                                    | <b>н/д</b>           | <b>н/д</b>                                    | <b>н/д</b>           |
| <b>Платная горячая линия для клиентов</b>              | <b>н/д</b>   | <b>н/д</b>                                    | <b>н/д</b>           | <b>н/д</b>                                    | <b>н/д</b>           |

## Уровень продуктов

| Оператор  | kabel.vodafone.de               | unitymedia.de                    | kartina-tv.eu   | telecolumbus.de                | telekom.de                      |
|---|---------------------------------|----------------------------------|---|--------------------------------|---------------------------------|
| Целевая группа (язык)   | русский                         | русский                          | русский   | турецкий                       | турецкий                        |
| <b>Объем коммерческого предложения</b>  |                                 |                                  |   |                                |                                 |
| Соотношение цены и объема услуг   | 6 программ / 13,99 евро / месяц | 7 программ / 14,99 евро / месяц  | «Минимум» 140 программ / от 16,50 евро / месяц                        | 9 программ / 8,99 евро / месяц | 10 программ / 6,95 евро / месяц |
| Предложение различных пакетов программ  | НЕТ                             | НЕТ                              | НЕТ   | НЕТ                            | НЕТ                             |
| <b>Условия заключения договора</b>  |                                 |                                  |   |                                |                                 |
| Требуется ли заключение базового договора для подключения международного ТВ-пакета?   | ДА                              | ДА                               | НЕТ   | ДА                             | ДА                              |
| Прекращается ли действие дополнительного соглашения автоматически с расторжением / окончанием срока действия базового договора? | НЕЯСНО                          | НЕТ                              | н/д   | НЕТ                            | НЕЯСНО                          |
| Необходимо ли приобрести приемник?  | НЕТ                             | ДА                               | НЕТ   | ДА                             | НЕЯСНО                          |
| <b>Сроки действия / расторжения договора</b>  |                                 |                                  |   |                                |                                 |
| Минимальный срок действия договора  | 12 месяцев                      | 12 месяцев                       | 1 месяц (для некоторых предложений), в остальных случаях — 12 месяцев | 24 месяца                      | 1 месяц                         |
| Предлагается ли договор со сроком действия в 12 месяцев?  | ДА                              | ДА                               | ДА  | НЕТ                            | н/д                             |
| Имеются ли предложения со сроком отказа ежемесячно?   | НЕТ                             | НЕТ                              | ДА  | НЕТ                            | ДА                              |
| Сроки расторжения   | 6 недель                        | 2 месяца                         | 1 месяц   | 6 недель                       | 6 рабочих дней                  |
| Возможность оформления расторжения по эл. почте / в онлайн-режиме   | ДА (эл. почта)                  | ДА (эл. почта (текстовая форма)) | ДА/ДА   | ДА (эл. почта)                 | ДА (эл. почта)                  |

## Обобщение результатов

### Предложения можно найти лишь с трудом

Предложения международных ТВ-программ очень трудно найти у всех операторов, так как их веб-сайты имеют запутанную структуру. Исключение составляет, естественным образом, оператор Kartina. Оформление таких предложений на веб-сайте Vodafone Kabel еще приемлемо - их можно было найти; в случае же с Tele Columbus, Unitymedia и Telekom эксперты не нашли предложений международных программ на соответствующей стартовой странице — успешным оказался лишь поиск через

поисковую систему на сайте. Уже после завершения контрольной проверки рынка компания Telekom реорганизовала дизайн своего веб-сайта. К сожалению, это не облегчило поиск международных ТВ-пакетов. Потребители с миграционным прошлым или без него по-прежнему могут обнаружить данные пакеты лишь случайно — или же, как и раньше, им придется обращаться к поисковой системе.

### **Сложные договорные условия**

У всех операторов сложно составлены договорные условия, изложены сроки расторжения и т. д. Также не сразу сообщается о том, что клиенту может потребоваться приобрести дополнительный приемник. Так что оформление «правильного» договора, вероятно, вызовет трудности у многих потребителей, а не только у тех, у которых имеется миграционное прошлое.

Не все операторы платного ТВ размещают на своих веб-сайтах базовую информацию о продуктах, защите данных, расходах на пересылку, а также сведения о предприятии, как того требует закон. Единственным исключением были AGB, которые действительно можно было везде легко и быстро найти. Однако само собой разумеется, что клиенты с миграционным прошлым должны получать не только AGB, но и всю потребительско-правовую информацию в полном объеме, на видном месте, доступно и на нескольких языках. По мнению Обществ защиты прав потребителей, это неоспоримая обязанность операторов. Например, только одно из пяти предприятий четко указало на своем веб-сайте наличие права на отказ для онлайн-договоров. В случае с другими четырьмя предприятиями эту информацию можно найти только после продолжительного поиска.

### **Отсутствие горячей линии для клиентов**

Ни одно из проверенных пяти предприятий не предлагает горячую линию для клиентов. Однако у Vodafone Kabel, Unitymedia и Tele Columbus имеется горячая линия для заказов. В Vodafone Kabel звонки на нее бесплатны, а в Unitymedia и Tele Columbus звонки осуществляются по тарифу местного телефонного оператора.

## **Требования Обществ защиты прав потребителей**

---

- Все операторы должны реорганизовать свои веб-сайты таким образом, чтобы клиенты могли без проблем найти международные пакеты ТВ-программ, предпочтительно уже на стартовой странице. Кроме того, операторы должны предоставлять как существующим, так и будущим клиентам потребительско-правовую информацию в полном объеме, на видном месте и на нескольких языках.
- Операторы должны создавать не только горячие линии для заказов, но и горячие линии для клиентов для ответа на их запросы. Они должны быть бесплатными и доступными на родном языке соответствующей целевой группы.

- В соответствии с особыми потребностями мигрантов в информации и консультировании требуется активизация разъяснительных мероприятий, например, в форме докладов в жилых кварталах или центрах мигрантов. Обществам защиты прав потребителей должны быть предоставлены необходимые ресурсы для расширения спектра консультационных услуг, направленных на целевые группы.

## О проекте

Проект «Мигранты и защита прав потребителей на цифровых рынках II» осуществляется Обществами защиты прав потребителей Берлина (управление проектом), Бремена и Гамбурга при поддержке Федерального министерства юстиции и защиты прав потребителей (BMJV). Целью проекта является ознакомление потребителей российского и турецкого происхождения с их правами на цифровых рынках.

Деятельность в рамках проекта включает в себя доклады и мероприятия для целевых групп, исследования рынка, информацию для потребителей на веб-сайте, а также ответы на вопросы потребителей на интерактивной платформе Forum DIGITALES.

Общество защиты прав потребителей Гамбурга провело контрольную проверку рынка в сотрудничестве с Обществами защиты прав потребителей Берлина и Бремена.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages