

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
Доступ к AGB					
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
Право на отказ					
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
Информационный лист о продуктах					
Информационный лист о продуктах: наличие/полный	НЕТ	ДА/ДА	НЕТ	ДА/ДА	ДА/ДА
Защита данных					
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
Выходные данные					
Выходные данные на стартовой странице отдельным пунктом	ДА	ДА	ДА (рус. версия)	ДА	ДА
Сведения о предприятии					
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
Расходы на пересылку					
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

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

Уровень продуктов

Оператор	kabel.vodafone.de	unitymedia.de	kartina-tv.eu	telecolumbus.de	telekom.de
Целевая группа (язык)	русский	русский	русский	турецкий	турецкий
Объем коммерческого предложения					
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
Условия заключения договора					
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
Сроки действия / расторжения договора					
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