

Второе исследование рынка «Этно-тарифов»

В ходе второго исследования рынка в рамках проекта «Мигранты и защита прав потребителей на рынках цифровой продукции» сотрудники обществ защиты прав потребителей Берлина, Гамбурга и Бремена повторно проанализировали этнические тарифы сотовой связи и соответствующие веб-сайты операторов сотовой связи.

В целом были рассмотрены тарифы сотовой связи пяти телекоммуникационных компаний: анализ двух этнических тарифов для Турции (Ay Yıldız и Turkcell Europe) и одного этнического тарифа для Российской Федерации (Мобилка) уже проводился в ходе первого исследования рынка в 2014 году. В настоящем исследовании, кроме вышеуказанных тарифов, рассматривались также тариф мультинационального оператора сотовой связи (Lycamobile) и — в качестве эталона — стандартный в Германии тариф (BASE). При этом учитывались тарифы по предоплате и по договору (тарифы с оплатой по факту). Ключевыми вопросами второго исследования рынка были доступ к информации по объему данных и разъяснения прав потребителей на отказ от услуг оператора.

Как и в предыдущий раз: компании этнической сотовой связи по-прежнему не выполняют всех требований, связанных с правами потребителей

Это, в особенности, касается разъяснений прав потребителей на отказ от услуг оператора. Очень немногие операторы сотовой связи соблюдают нормативные требования, вступившие в силу с 13 июня 2014 года. Нередки случаи, когда существует недостаток информации или отсутствует ссылка на образец формы об отказе от услуг. К недостаткам также относится отсутствие указаний на использование веб-аналитики в положениях о конфиденциальности трех компаний, а также отсутствие у операторов, предлагающих заключение договоров на определенный срок, предписанных законом указаний на договоры с 12-месячным сроком действия. Кроме того, в большинстве случаев отсутствует правовая информация на родном языке целевой аудитории.

Тем не менее, предыдущее исследование рынка обществами защиты прав потребителей Берлина, Гамбурга и Бремена дало свои результаты

Так, например, операторами сотовой связи, за исключением двух компаний, выполняются обязанности по предоставлению необходимой информации в разделе «Контактные и регистрационные данные компании». Точно так же, на веб-сайтах операторов четко прослеживается, какие поставщики услуг работают на соответствующего оператора. Следствием предупреждений после первого исследования рынка стало также внесение некоторыми операторами дополнительных коррективов (например, изменение общих условий заключения сделок и представления информации о ценах).

Вывод: запланированное Федеральным сетевым агентством положение о прозрачности телекоммуникационных услуг должно быть реализовано в кратчайший срок

В частности, наличие информации по объему данных соответствующего тарифа показывает, предоставляют ли операторы своим клиентам точную и прозрачную подробную информацию о тарифе, а также в какой именно форме это осуществляется. Результат исследования разочаровывает: ни один из операторов не предоставляет конкретную подробную информацию о скорости передачи данных. Информационный бюллетень продукта, как этого требует еще не принятое положение о прозрачности телекоммуникационных услуг, отсутствует у всех операторов. Информация, которая позволяет сравнить предложения и тарифы различных операторов, зачастую представлена в разрозненном виде, и ее очень трудно найти. Следовательно, отсутствует прозрачность для потребителей. При этом операторы сотовой связи могут лучше выполнять эту задачу: операторы сотовой связи для этнических групп являются дочерними компаниями крупных телекоммуникационных предприятий, таких как Deutsche Telekom или E-Plus/Telefonica. Что касается стандартных тарифов, то на немецком рынке информация для потребителей разработана более понятно.

Подробный обзор результатов

Объем данных: ни один из операторов, являвшийся объектом исследования, не предоставляет полную информацию по объему данных (средняя скорость передачи данных, расходы после использования всего объема данных, предусмотренного тарифом, минимальная/максимальная скорость загрузки и загрузки, и т. д.). Кроме того, информация отображается недостаточно четко. Таким образом, ни один из операторов не выполняет требования по предоставлению информационного бюллетеня продукта, предусмотренного в запланированном положении о прозрачности телекоммуникационных услуг, который использовался в качестве ориентира для исследования.

Разъяснения прав потребителей на отказ от услуг оператора: хотя защитники прав потребителей по сравнению с первым исследованием рынка отметили улучшения в данном вопросе, однако доступ к разъяснениям прав потребителей на отказ от услуг оператора по-прежнему трудно получить или же такая информация предоставляется только в процессе заказа услуги. Оба разъяснения прав на отказ от услуг оператора «Мобилка» не идентичны по содержанию. Четыре из изученных компаний своими разъяснениями прав на отказ от услуг нарушают требования законодательства. Кроме того, с точки зрения потребителя было бы даже лучше, если бы право на отказ от услуг четко прописывалось на главной странице оператора или в прочих договорных документах.

Наличие информации на разных языках: большинство операторов разрабатывают свои веб-сайты на разных языках и используют родной язык в качестве инструмента,

притягивающего целевую группу. Так, например, в рекламе одной компании участвует знаменитый турецкий футболист, который играет как в национальной сборной Турции, так и в немецкой высшей лиге. Защитники прав потребителей, однако, жалуются, что наиболее важная информация для потребителей (разъяснения прав на отказ от услуг оператора,

общие условия заключения сделок, заявления о конфиденциальности, прайс-листы и т. д.) по-прежнему доступна только на немецком языке. Поэтому для турецко- или русскоговорящих потребителей по-прежнему существует огромное препятствие, мешающее пониманию всей информации договора.

Защита данных: большинство компаний соблюдают правовые нормы, касающиеся доступности заявлений о конфиденциальности на своих веб-сайтах. Только оператор Eсо World Connect (Мобилка) нарушает эти положения. Явное и четкое указание на использование веб-аналитики можно найти только в заявлениях о конфиденциальности двух операторов. Если операторы используют такие сервисы, как Google Analytics или Piwik Analytics, то это также должно четко указываться в заявлениях о конфиденциальности. За исключением Turkcell Europe, заявления о конфиденциальности предоставлены только на немецком языке.

Указание минимального срока действия договора на веб-сайтах операторов: информация о минимальных сроках действия договора встречается на веб-сайтах операторов в разных местах (например, общие условия заключения сделок, прайс-лист, информация о тарифах мелким шрифтом). Из трех компаний, которые предлагают долгосрочные договоры, ни одна не указывает на договор с 12-месячным сроком действия. Тем не менее, операторы сотовой связи обязаны предлагать как минимум для одного тарифа договор со сроком действия 12 месяцев. Таким образом, все три оператора нарушают требования законодательства.

Контактные и регистрационные данные компании: при повторном анализе раздела «Контактные и регистрационные данные» были отмечены улучшения. За исключением двух легко устранимых нарушений, все исследуемые операторы сотовой связи соблюдают законодательные положения.

Другие нарушения

Веб-сайт с информацией о тарифе оператора сотовой связи E-Plus-BASE, который специально не ориентируется на потребителей с иммигрантским происхождением, разработан более понятно и предлагает больше вариантов для установления контакта, чем веб-сайт компании Ay Yıldız, которая также принадлежит E-PLUS / Telefónica Germany. Веб-сайты Lycamobile и «Мобилка» очень сложны для понимания и, следовательно, не ориентируются на потребителя. В то время как на веб-сайте Lycamobile полностью отсутствуют обзор цен и прайс-листы, на сайте «Мобилка» отображены два разных по содержанию разъяснения прав потребителей на отказ от услуг оператора, а также заявления о конфиденциальности двух разных компаний.

Положительные изменения, произошедшие после первого исследования рынка обществами защиты прав потребителей

Некоторые операторы сотовой связи для этнических групп после первого исследования рынка отреагировали на итоги исследования, их веб-сайты стали более удобными для потребителей. Компания Ay Yıldız сразу после первого исследования рынка поместила ссылку о защите данных на главной странице, а предложение услуги роуминга, которое раньше вводило в заблуждение, сделала более прозрачным и ориентированным на потребителя. Оператор сотовой связи Turkcell Europe после первого исследования рынка устранил недостатки в разъяснениях прав потребителей на отказ от услуг. «Мобилка» после первого исследования рынка больше не рекламирует стоимость соединения от 1 цента за минуту и дополнительно указывает так называемую плату за соединение в размере 9 или 15 центов. Тем не менее, общества защиты прав потребителей при повторном анализе компании «Мобилка» отметили, что компания вновь использует те же условия, в отношении которых ранее уже были успешно вынесены предупреждения. Общество защиты прав потребителей Берлина вынесет вновь предупреждение в связи с этим нарушением.

Выводы

Операторов сотовой связи для этнических групп призывают к размещению важной информации о ценах и договорах, а также правовых указаний в полной, понятной форме на разных языках. Впредь они должны соблюдать свои правовые обязательства при разработке разъяснений прав потребителей на отказ от услуг в отношении достаточного по содержанию положения о конфиденциальности, а также в отношении указания о 12-месячном сроке действия договора. Для того чтобы бороться с незаконной конкуренцией и недобросовестной деловой практикой, общества защиты прав потребителей должны активнее использовать свои полномочия в отношении коллективных жалоб в данном вопросе.

Кроме того, очевидно, что скорейшая реализация запланированного положения о прозрачности телекоммуникационных услуг является крайне необходимой. Единые правила по представлению информации о продуктах ввиду постоянно повторяющихся ошибок уже давно должны были быть введены. Особенно отсутствие регулирования вопроса, связанного с информацией по объему данных, создает ценовые ловушки. Также необходимо указывать информацию об использовании веб-аналитики. Тот факт, что Федеральное министерство экономики рассматривает это положение уже в течение 3 лет, является ложным сигналом для компаний-правонарушителей.

Положительные изменения после первого исследования рынка обществами защиты прав потребителей в 2014 году подтверждают необходимость в непрерывном наблюдении за рынком. Поэтому проект «Цифровой наблюдатель» должен быть обеспечен достаточными ресурсами. В то же время необходимо удовлетворить особые потребности мигрантов в информации и консультации за счет интенсивных разъяснительных мероприятий и расширения предложения по предоставлению консультационных услуг обществами защиты прав потребителей.

Краткий обзор главных итогов

Итоги исследования: краткий обзор операторов/тарифов Были ли выполнены исследуемые критерии?					
Оператор	Ay Yıldız	Mobilka	Turkcell Europe	Lycamobile	BASE
Тариф	Ay Allnet Plus (система расчетов по факту)	Mobilka Flat Tarif (система расчетов по факту)	Smart Plus (система расчетов по предоплате)	All Net (система расчетов по предоплате)	Base-All In Plus (система расчетов по факту)
Положение о прозрачности телекоммуникационных услуг	Не выполнено	Не выполнено	Не выполнено	Не выполнено	Не выполнено
Разъяснение прав потребителей на отказ от услуг оператора	Не реализуется должным образом	Не реализуется должным образом	Реализуется должным образом	Не реализуется должным образом	Не реализуется должным образом
Отображение информации на разных языках (веб-сайт)	Выполнено	Выполнено	Выполнено	Выполнено	—
Отображение информации на разных языках (договора/прайс-листы)	Не выполнено	Не выполнено	Не выполнено	Не выполнено	—
Защита данных	Одна претензия	Две претензии	Нет претензий	Одна претензия	Одна претензия
Указание на 12-месячный срок действия договора	Не реализуется должным образом	Не реализуется должным образом	—	—	Не реализуется должным образом
Контактные и регистрационные данные компании	Полные	Неполные	Полные	Неполные	Полные