

Результаты третьего семинара:**представление результатов проверки рынка и презентация «ЦИФРОВОГО форума»**

12 февраля 2015 года, на третьем семинаре проекта «Мигранты и защита прав потребителей на цифровых рынках» были представлены результаты проверки рынка мобильных этно-тарифов и интерактивная интернет-платформа «ЦИФРОВОЙ форум». Наряду с председателями нескольких Обществ защиты прав потребителей на мероприятии присутствовали многочисленные популяризаторы из русских и турецких союзов мигрантов и представители социальных консультационных служб.

В своей приветственной речи руководительница Общества защиты прав потребителей Бремена Ирмгард Кзарнецки подчеркнула колоссальное значение организации мероприятия для обмена информацией с представителями миграционных служб. Она обратилась с призывом к союзам мигрантов решительно выступить в поддержку «Идеи обществ защиты прав потребителей». Госпожа Кзарнецки пояснила, что в отношении обществ защиты прав потребителей речь не идет об органе власти. Поэтому мигрантам не стоит бояться обращаться в общество.

В первой части семинара руководительница проекта д-р Чичек Басик рассказала о результатах проверки рынка мобильных этно-тарифов и дала несколько советов по обращению с «ловушками для потребителей».

Проверка рынка проводилась совместными усилиями Обществ защиты прав потребителей Бремена и Гамбурга в период с 16.06.2014 по 31.07.2014. В ходе проверки было проанализировано удобство использования потребителями сайтов пяти избранных поставщиков телекоммуникационных услуг (Ay Yıldız, Turkcell, Türk Telekom Mobile, Eco World Connect и Star Communications) и, в общей сложности, десяти мобильных тарифов.

Избирательно проверялись следующие факторы: отображение цен, удобство доступа к общим условиям заключения сделки, разъяснения прав на отмену, многоязычность сайтов и наличие горячей линии для клиентов, положения о конфиденциальности, обязательные выходные данные о компании и срок действия договоров.

Д-р Басик сообщила, что тарифы на проверенных сайтах были представлены для потребителей непрозрачно. Подробная информация о ценах указывалась в сносках, была скрыта в преискурантах и оказалась труднодоступной для потребителей. Кроме того, компании целенаправленно пытались привлечь клиентов специальными предложениями тарифов и низкими ценами. Общие условия заключения сделки были также труднодоступны, многоязычные версии отсутствовали. Также клиентам мобильной связи было сложно определить, с каким именно провайдером они заключают

договор, поскольку на сайтах провайдеров были выложены разнообразные общие условия заключения сделок и прайс-листы сотрудничающих с ними компаний.

В качестве важного результата проверки рынка было отмечено, что проверенные разъяснения прав на отмену не соответствовали действующим предписанным законом положениям.

Потребители с трудом могли найти указания по защите персональной информации, поскольку последние были представлены преимущественно на немецком языке и не были выделены на сайтах отдельным пунктом. Кроме того, три компании из пяти не выполнили предписанные законом положения по обязательной публикации выходных данных компании. Частично отсутствовали адреса, положенные телефонные номера или данные электронных адресов и ссылка на уполномоченный регулирующий орган. Д-р Басик в своем выступлении обратила внимание на тот факт, что все проверенные компании на своих сайтах предлагали только договоры со сроком на 24 месяца и, не смотря на их законные обязанности, не давали какого-либо указания на договоры с более коротким сроком действия 12 месяцев.

В заключение д-р Басик выступила в защиту усиления разъяснительной работы с потребителями в целях содействия конфиденциальности, прежде всего, в областях защиты информации и общих условий заключения сделки.

Проверенные компании, которые до этого времени почти не попадали в поле зрения регулирующих органов, целенаправленно использовали плохое знание мигрантами языка. По этой причине реализация постановления о транспарентности поставщиков телекоммуникационных услуг с целью улучшения прав потребителей в секторе мобильной связи является предложением по срочному решению вопроса. В частности, следует ввести предусмотренный проектом постановления потребительский информационный бюллетень по продукту, в котором предоставляется наиболее важная относящаяся к условиям договора информация, такая как ежемесячный взнос, длительность договора и т.д. Следующими требованиями, обсуждаемыми дополнительно к теме проверки рынка на проведенной 16 октября 2014 года пресс-конференции, были расширение просветительской кампании и популяризация консультаций Обществ защиты прав потребителей среди мигрантов.

Во второй части семинара юрист и референт проекта Общества защиты прав потребителей Гамбурга Юнал Зеран проинформировал участников о предупреждениях и реакциях проверенных компаний на проверку рынка. В начале Зеран обратил внимание на тот факт, что у Общества защиты прав потребителей есть право на предъявление иска от имени общества и мигранты могут этим воспользоваться. Он указал, что при подаче групповых исков потребителей не бросают одних в центре внимания. Далее он сообщил, что четверем из пяти провайдеров были сделаны предупреждения на основании нарушения предписанных законом положений, все

компании отреагировали на данные предупреждения и изменили свои сайты с учетом удобства для потребителей.

Компания Turkcell сразу же отменила тариф, по которому было сделано предупреждение. Вместе с Turkcell предупреждение также получила и компания Ay Yıldız, дочерняя компания E-Plus. После предупреждения и критики со стороны средств массовой информации и этот провайдер пообещал внести поправки. Таким образом, сноски на сайте уже доступны и на турецком языке. Получившие предупреждение компании Star Communications и Eco World Connect также отказались от заявления о воздержании от каких-либо действий. Предупреждения привели к тому, что сотрудничающие партнеры компаний были представлены на сайтах более прозрачно.

Сотрудница проекта Общества защиты прав потребителей Берлина Екатерина Квель выступила с докладом в третьей части семинара «ЦИФРОВОЙ форум», прошедшего в декабре 2014 года в режиме онлайн. Она сообщила, что в интернет-среде достаточно сложно найти предложения по консультированию в вопросах цифровых рынков на турецком или русском языках, и мигранты обмениваются информацией по данным вопросам и своим собственным опытом на форумах, ведущихся на их родном языке. Для того, чтобы создать для потребителей с миграционным прошлым дополнительное место с привычными способами коммуникации, была запущена интерактивная онлайн-платформа для потребителей «ЦИФРОВОЙ форум», задуманная в режиме «вопрос — ответ». Не регистрируясь, потребители могут задавать вопросы команде, говорящей на их родном языке, по темам телекоммуникации, интернета, защиты персональных данных и взносов для оплаты радиосвязи. По желанию даются ответы на турецком и на русском языках.

Квель сообщила, что форум работает не в живом режиме. Избранные вопросы и ответы форума публикуются анонимно на странице проекта. Она обратила внимание на то, что «ЦИФРОВОЙ форум» не заменяет личного консультирования у юриста, и клиенты, обращающиеся за советом по сложному юридическому вопросу, отсылаются в консультационное бюро Обществ защиты прав потребителей.

Планируется продолжение работы «ЦИФРОВОГО форума» до сентября 2015 года.

В четвертой части семинара руководительница проекта «У веб-сёрферов тоже есть права» Общества защиты прав потребителей Федерального союза Карола Эльбрехт, руководительница Общества защиты прав потребителей Бремена Ирмгард Кзарнецки, председатель Общества защиты прав потребителей Гамбурга д-р Гюнтер Хёрман и начальник отдела Общества защиты прав потребителей Берлина Дёрте Эльс обсуждали права потребителей на цифровых рынках.

Перед началом дискуссии руководительница проекта «У веб-сёрферов тоже есть права» Карола Эльбрехт коротко представила свой проект: Проект Федерального министерства юстиции, способствующий защите прав потребителей, разъясняет

пользователям интернета их потребительские права в цифровом мире. Посредством различных рекомендаций (информации для потребителей, контрольных списков, образцов писем и т. д.) проект информирует потребителей о том, как обращаться с разнообразными предложениями и услугами в интернете. Во время обсуждения Эльбрехт сообщила, что трудностям мигрантов в цифровом мире до сих пор уделялось мало внимания, и результаты проверки рынка в отношении мобильных этно-тарифов пролили свет на данную проблему.

Ирмгард Кзарнецки заметила, что совсем неслучайно родиной данного проекта стали Бремен, Берлин и Гамбург, поскольку именно в этих городах больше всего мигрантов. В Бремене Общество защиты прав потребителей приобрело положительный опыт благодаря изданию «Путеводитель покупателя для мусульман», вышедшего тиражом 20 000 экземпляров. Госпожа Кзарнецки особо отметила хороший контакт с миграционными службами. Но все же оказалось сложным разъяснить пользователям, что Общество защиты прав потребителей находится на их стороне. Руководительница проекта антидискриминационной сети Союза турков Берлин-Бранденбурга Ева Андрадес спросила у участников дискуссии, с какими инициативами выступили Общества защиты прав потребителей для того, чтобы отразить культурное многообразие в своих собственных рядах и, тем самым, сблизиться с мигрантами. Дёрте Эльс обратила внимание на давно ставшие традицией консультации Общества защиты прав потребителей мигрантов турецкого происхождения, проводящиеся на протяжении более 20 лет. В связи с этим она упомянула также проект «Разыскивается защита прав потребителей», который ведется с 2012 года. В настоящий момент в Марцане и Лихтенберге проводятся консультации непосредственно на месте, при необходимости, также на русском языке. Специально для потребителей с миграционным прошлым читаются лекции. Таким образом, Общество защиты прав потребителей Берлина старается устранить психологический барьер у мигрантов в своем отношении. В Обществе защиты прав потребителей Берлина также предлагаются консультации на турецком и русском языках. Совместно с другими организаторами проекта проводятся просветительские обучения для миграционных служб. Для отображения культурного многообразия в своих рядах в последнее время при замещении должностей нанимаются сотрудники с миграционным прошлым.

В связи с этим Кзарнецки обратила внимание на финансовую зависимость Обществ защиты прав потребителей от правительств федеральной земли и проектов. Для создания подходящих консультационных предложений для мигрантов средств слишком мало. Многие участники подчеркивали важность потребительского воспитания в школах для того, чтобы привлечь внимание детей и их родителей к этому вопросу. Ева Андрадес из антидискриминационной сети Берлина обратила внимание на малый интерес Обществ защиты прав потребителей к принятию действий против дискриминации потребителей с миграционным прошлым. Дёрте Эльс на это заявила, что сложно представить доказательства случаев дискриминации.

С точки зрения Кзарнецки, проект «Мигранты и защита прав потребителей на цифровых рынках» благодаря результатам проверки рынка стал достоянием широкой общественности. При этом целью данного проекта являлось привлечение внимания мигрантов к их правам.

Зеки Чаглар из Центра миграции и интеграции AWO (Рабочая благотворительная организация) в Веддинге указал на возможность получения расширенного доступа к целевой группе за счет участия в интеграционных курсах. Ларисса Георгиенко из международного дома молодежного искусства и культуры Фридрихшайн-Кройцберга посоветовала Обществам защиты прав потребителей не оставлять без внимания многочисленных малосведущих людей и сделать потребительскую информацию доступной для целевой группы. В данном случае Дёрте Эльс сообщила, что результаты проекта были озвучены и опубликованы на сайте на турецком, русском и немецком языках.

Все участники семинара придерживались мнения, что поставщики телекоммуникационных услуг обязаны информировать целевую группу по важным договорно-правовым пунктам (общие условия заключения сделки, разъяснение прав на отмену, контрагенты и т. д.), а также о защите информации на их родном языке. Представители Обществ защиты прав потребителей настаивали на усилении контроля провайдеров этно-тарифов и обращались к представителям миграционных служб с призывом рекомендовать мигрантам при возникновении проблем обращаться в консультационные бюро Обществ защиты прав потребителей.