



РЕШЕНИЕ

№ 32 на ЕК от 20.01.2011 (Жалба относно абонаментен план GLOBUL WEB&TALK на „Космо България Мобайл” /Глобул/)

София, 20.01.2011 година

Етичната комисия към Националния съвет за саморегулация (НСС), в закрито заседание на двадесети януари две хиляди и единадесета година в състав:

Председател: Гриша Камбуров

Членове: Василиса Младенова
Емилия Клайн
Маргарита Чутуркова
Нина Владимирова
Павел Иванов
Румяна Карлова

и с участието на секретар Ели Михайлова, изслуша докладваната от Ели Михайлова преписка по жалба № 88 от 5.01.2011 година относно абонаментен план GLOBUL WEB&TALK на „Космо България Мобайл” /Глобул/.

Жалба

На 5 януари 2011 г. в НСС постъпва жалба от Я.И. от гр. Русе, регистрирана под № 88, относно абонаментен план GLOBUL WEB&TALK на „Космо България Мобайл” /Глобул/, определен като подвеждащ и заблуждаващ.

Жалбоподателят обръща внимание на следните нередности, които открил в един на пръв поглед изряден абонаментен план на Глобул. Преглеждайки брошурата за въпросния план, човек бива въведен в заблуда, но би разбрал това само ако отвори сайта на оператора и прочете всички звездички които са доста на брой и продължи да чете допълнителните условия, които липсват в брошурата и не са част от така наречените звездички. GLOBUL си запазва правото да въведе допълнително ограничение по отношение на потреблението на услугата или да я прекрати/деактивира едностранно в случай, че бъде надвишено разумното потребление, като за такова се приема потребление превишаващо с 30 (или повече) % включените МВ на максимално достижима скорост). Това уточнение не е част от първата звездичка, която пояснява условията за неограничен интернет. То липсва в брошурата и присъства само в сайта на оператора. Прочитайки брошурата всеки бъдещ клиент на Глобул, който би харесал плана ще разбира, че ще има неограничен интернет и че само размерът на бързите Мегабайта ще е

различен в зависимост от цената на пакета (тук не отчитам разликите за минути и смси, тъй като разглеждам офертата за интернет към плана).

Истината обаче е, че текстът в сайта разкрива по-голямата "уловка". Ако човек подпише план на минимална цена, той ще получи 250МБ бърз трафик, но ако след това превиши 30% от въпросния бърз трафик, използвайки бавния си такъв (приблизително 83МБ) Глобул има правото да спре "неограниченият" интернет на своите "съгрешили" клиенти.

Като доказателство жалбоподателят е представил копие от страницата на съответната брошура, линк към въпросния план, но не се е позовал на конкретни текстове от Етичния кодекс.

Жалбата може да бъде отнесена към следните текстове:

Чл.3.1. Търговската комуникация трябва да бъде изработена по такъв начин, че да не злоупотребява с доверието на потребителите и тяхната липса на опит или познания.

Чл.5.1. Търговската комуникация трябва да бъде правдива и да не въвежда в заблуждение.

Процедура

Жалбата, подадена от Я.И., относно абонаментен план GLOBUL WEB&TALK на „Космо България Мобайл” /Глобул/ е допустима по смисъла на Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

На 6 януари 2011 г. е открита процедура, регистрирана под № 56. На същата дата е поискано становище от ответната страна – „Космо България Мобайл” /Глобул/, което постъпва на 12 януари 2011.

Становище на ответната страна

В становището се казва, че изложените обстоятелства не представят конкретен потребителски проблем, възникнал от твърдяно нарушение на Етичния кодекс, и съответно не може да бъде извършена надлежна проверка по случая, а само общо разглеждане на представените мотиви. Цитираната брошура, в която не са били отбелязани допълнителните условия към абонаментните програми Globul Web&Talk, не е приложена, поради което не може да се вземе конкретно становище с оглед на съответен рекламен материал. Информацията относно услугите, предлагани от Глобул, в частния случай относно условията на абонаментни програми Globul Web&Talk, може да бъде получена както в сайта, така и във всеки търговски обект на Глобул. Разпространяваните рекламни материали не са единственият източник, като не се споделя виждането, че средният потребител би формирал търговско решение само и единствено на базата на един рекламен материал. При сключването на договор за мобилни услуги клиентът писмено декларира, че е запознат и приема условията на избраната за всяка СИМ карта/линия абонаментна програма, публикувана на сайта.

На официалната интернет страница е публикувана информацията относно посочените абонаментни програми, а по-конкретно на посочения линк. Изрично е посочена максимално достижимата скорост при различните абонаментни програми, а именно: „За програми

Web&Talk Start и Web&Talk Extra първите 250 MB ще бъдат предоставени на максимална скорост. За програма Web& Talk Super първите 1000 MB ще бъдат предоставени на максимална скорост. За програма Web&Talk Ultra първите 2500 MB ще бъдат предоставени на максимална скорост.”

Според предоставената информация след изчерпване на количеството MB на максимално достижима скорост, скоростта на връзката пада до 128 kbps. Глобул си запазва правото да въведе допълнително ограничение по отношение на потреблението на услугата или да я прекрати/деактивира едностранно в случай, че бъде надвишено разумното потребление, като за такова се приема потребление превишаващо с 30 или повече проценти включените MB на максимално достижима скорост. В тези случаи клиентите ще бъдат уведомени предварително с обаждане или СМС. Неограниченият трафик се реализира само през точка за достъп Acces Point Name APN – globul.

Ограничението, посочено в жалбата, има превантивна функция, а именно при злоупотреба с услугата мобилен интернет и генериране на твърде голям трафик това може да доведе до технически проблеми с цялата мрежа на Глобул. Има и за цел да предпазва от натрупване на месечни сметки в твърде голям размер, които са нежелателни за потребителя. В допълнение потребителят се уведомява предварително за предприемането на подобни мерки по подходящ начин и средства. Това изключва едностранното и без вземане под внимание поведението на потребителите прекратяване на услугата. Целта на посоченото ограничение не е да подведе и заблуди клиентите на въпросния абонаментен план, а да се въведе контрол върху недобросъвестното и прекомерно използване на интернет трафика. Цифрите, които са послужили за граница на „разумното потребление” са изчислени на база средностатистически данни и са напълно достатъчни за нормалните ежедневни нужди на средния потребител на мобилен интернет.

Решение

Етичната комисия намира жалбата, подадена от Я.И., относно абонаментен план GLOBUL WEB&TALK на „Космо България Мобайл” /Глобул/ за основателна по отношение на нарушение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

Мотиви

Етичната комисия счита, че има нарушение на следните текстове от Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България:

Чл.3.1. Търговската комуникация трябва да бъде изработена по такъв начин, че да не злоупотребява с доверието на потребителите и тяхната липса на опит или познания.

Чл.5.1. Търговската комуникация трябва да бъде правдива и да не въвежда в заблуждение.

Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България се прилагат за всяка форма на реклама и маркетинг комуникация, приети в най-широкия им смисъл на търговска комуникация - дейности, които директно или индиректно стимулират продажбите на всякакъв вид стоки и услуги (включително корпоративните и

институционалните) или промотират търговски марки и наименования, независимо от използваните канали и средства за комуникация.

Фактът, че Глобул ползва различни канали на комуникация за даден свой продукт, не го освобождава от задължението да спазва етичните правила във всеки един от тях.

Когато даден неинформиран потребител посети търговски обект на Глобул, там той няма достъп до интернет, а само до брошурата. Брошурата няма друга функция освен да информира потребителя така, че той да може да вземе информирано решение, без да бъде подвеждан от липсата на предишен опит или от липсата на съществена информация. В конкретния случай в брошурата не е посочена съществената информация, че Глобул си запазва правото да въвежда допълнително ограничение по отношение на потреблението на услугата или да я прекрати/деактивира едностранно в случай, че бъде надвишено определено потребление. При това положение всеки потребител, който разчита на информацията в брошурата, ще бъде подведен, че само в зависимост от цената на пакета (но не и от потреблението) ще получава различен обем интернет услуга на максимална скорост.

В брошурата се вижда, че включените МВ са неограничени, но на практика се оказва, че те са ограничени и от нея потребителят не може да научи, че при определена консумация скоростта пада и че операторът може да въведе допълнително ограничение по отношение на потреблението на услугата или да я прекрати/деактивира едностранно. Това че потребителят ще бъде уведомен от оператора за предприемането на подобни мерки по подходящ начин и средства не освобождава рекламодателя от задължението още преди сключването на договор да доведе тази съществена информация до всички потребители, включително тези, които нямат достъп до и не ползват интернет. Като пропуска да направи това операторът злоупотребява с липсата на опит на потребителите и ги въвежда в заблуждение.

Съгласно чл.17.4. от Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България решението с мотивите следва да се изпрати на заинтересованите страни.

Срокът за изпълнение на решението на Етичната комисия е 5 работни дни от датата на получаване на решението, освен ако в самото решение не е постановено друго. В посочения срок в Националния съвет за саморегулация следва да се представят доказателства за изпълнение на решението на Етичната комисия.

Етичната комисия препоръчва на „Космо България Мобайл” /Глобул/ търговската комуникация да бъде приведена в съответствие с нормите на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България в определения срок, а при невъзможност за това, да спре разпространението ѝ.

Решението да се изпрати за сведение на Комисията за пост-мониторинг.


Решението да се изпрати за сведение на Комисията за защита на конкуренцията.

Решението подлежи на обжалване при реда и условията на чл.18.1 от Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ЕТИЧНАТА КОМИСИЯ:

(п) (Гриша Камбуров)

ПРИЛОЖЕНИЕ :

 АБОНАМЕНТНИ ПРОГРАМИ GLOBUL WEB&TALK	GLOBUL WEB & TALK START	GLOBUL WEB & TALK EXTRA	GLOBUL WEB & TALK SUPER	GLOBUL WEB & TALK ULTRA
Включени минути за разговори и SMS в мобилната мрежа на GLOBUL	1500 мин. и 1500 SMS			
Включени MB	Неограничени*			
Включени минути за разговори към други национални мрежи	-	30 мин.	60 мин.	90 мин.
Включени MMS в мрежата на GLOBUL	150	150	150	150
Цена на разговори след надвишаване на включените минути за разговори към мобилната мрежа на GLOBUL/минута	0,32 лв.	0,32 лв.	0,32 лв.	0,32 лв.
Цена на разговори след изчерпване на включените минути към други национални мрежи/минута	0,32 лв.	0,32 лв.	0,32 лв.	0,32 лв.
Цена на SMS и MMS към мобилната мрежа на GLOBUL след надвишаване на включените/съобщение	0,14 лв.	0,14 лв.	0,14 лв.	0,14 лв.
Цена на стандартен месечен абонамент	19,90 лв.	24,90 лв.	34,90 лв.	54,90 лв.

*За програми WEB&TALK START и WEB&TALK Extra първите 250 MB ще бъдат предоставени на максимална скорост. За програма WEB&TALK Super първите 1000 MB ще бъдат предоставени на максимална скорост. За програма WEB&TALK Ultra първите 2500 MB ще бъдат предоставени на максимална скорост. Останалото интернет потребление и при трите абонаментни програми ще бъде със скорост до 128Kbps.