



РЕШЕНИЕ

№116 на ЕК от 26.07.2012 (Жалба относно рекламна брошура на „ТВ-НЕТ” ООД)

София, 26.07.2012 година

Етичната комисия към Националния съвет за саморегулация (НСС) в закрито заседание на двадесет и шести юли две хиляди и дванадесета година в състав:

Председател: Гриша Камбуров

Членове: Василиса Младенова
Виолета Манолова
Деница Сачева
Емилиян Арнаудов
Емилия Клайн
Жанет Захариева
Мария Гергова
Мелания Рашева
Мехти Меликов
Румяна Карлова

и с участието на секретар Ели Михайлова, изслуша докладваната от Емилиян Арнаудов преписка, образувана по Жалба № 276 от 04.06.2012 г., относно рекламна брошура – листовка на „ТВ НЕТ” ООД.

Жалба

На 04 юни 2012 г. в НСС постъпва жалба от В.Х. от гр. София, регистрирана под № 276, относно рекламна брошура – листовка на „ТВ НЕТ” ООД.

На основание чл.12.4 от Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България за докладчик по преписката е определен Емилиян Арнаудов.

В своята жалба, жалбоподателят посочва, че в рекламното съобщение на „ТВ-НЕТ” ООД, е определена цена за предлагана услуга, без да е уточнено, че посочената цена е валидна само при сключване на едногодишен договор. Характеристиките на услугата „цифрова телевизия и оптичен LAN интернет” не са предмет на оспорване, а единствено условията, при които се предлага срещу посочената цена. Жалбоподателят посочва, че същото несъответствие присъства и в рекламното съобщение на фирмената интернет страница на „ТВ-НЕТ” ООД.

Жалбоподателят счита това за подвеждащо и заблуждаващо, без да се позовава на конкретни текстове от Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България. Не са посочени и норми от действащото законодателство, които жалбоподателят смята, че „ТВ-НЕТ” ООД е нарушил.

Към жалбата няма приложени доказателства.

Процедура

Жалбата от В.Х. от гр. София, регистрирана под № 276, относно рекламна брошура – листовка на „ТВ НЕТ” ООД е допустима по смисъла на Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

На 14.06.2012 г. е открита процедура, регистрирана под № 142. На 14.06.2012 г., 20.06.2012 г. и 21.06.2012 г. е поискано становище от ответната страна – „ТВ-НЕТ” ООД, с ЕИК 121802741 (TV-NET), което постъпва в НСС на 09.07.2012 г.

Становище на ответната страна

Видно от брошурата и интернет страницата tvnet.bg, услугата цифрова телевизия и оптичен LAN интернет се предоставя от "ТВ-НЕТ" ООД (ЕИК 121802741 и Управител Цветан Александров Тодоров, според Търговския регистър). Проведени са телефонни разговори със служителите на „ТВ-НЕТ” ООД.

Първоначално е постъпило писмено становище с адресант „ТВ-НЕТ” ООД, без да е подписано от конкретно овластено лице, поради което същото не бе прието по преписката. Впоследствие с дата 09.07.2012 г., е постъпило и надлежно писмено становище от ответната страна „ТВ-НЕТ” ООД, подписано от законния представител, а именно Управителя – Цветан Тодоров. До голяма степен, то преповтаря тезата на първоначално полученото становище от „ТВ-НЕТ” ООД, което не бе подписано. В официалното си становище ответната страна се противопоставя на жалбата, като посочва че в рекламната кампания е указано, че разглежданата услуга се предлага срещу посочената цена „без обвързващ договор”, акцентирайки върху необвързващия характер на договора, а не липсата на договор. „ТВ-НЕТ” ООД подчертава, че промоцията не е придружена с едногодишен договор, както жалбоподателят твърди, и определя подадената в жалбата информация като грешна. Уточнено е изрично, че срокът, за който се ползва цената за услугата „пакет интернет достъп и кабелна телевизия” от 9.85 лв. е три месеца, като се предплаща за трите месеца авансово. След изтичане на горепосочения срок, ответната страна отбелязва, че абонатът може да се откаже от услугата.

„ТВ-НЕТ” ООД счита, че с рекламния си материал насочва вниманието на потребителя към съществените елементи на услугата и подчертава, че дружеството предоставя на всеки потребител информация за условия и цени, при това на безплатен телефон: 0800 16 166. „ТВ-НЕТ” ООД посочва, че с техния „инфоцентър” цели да постигне яснота относно условията и цените на предлаганите услуги. Ответната страна твърди, че всеки техен договор съдържа подробно описание на условията и че чрез информационния си телефон запознават абонатите си с предлаганите услуги достатъчно добре и ясно.

Поради гореизложеното, „ТВ-НЕТ” ООД се противопоставя на твърденията в жалбата.

Решение

Етичната комисия намира жалбата на В.Х. от гр. София, регистрирана под № 276, относно рекламна брошура – листовка на „ТВ НЕТ” ООД за **неоснователна** по отношение на нарушение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

Мотиви

Етичната комисия е на мнение, че процесната търговска комуникация е в нарушение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

При преглед на посочената в жалбата брошура, се установява че брошурата действително касае реклама на цифрова телевизия и оптичен LAN интернет. „ТВ-НЕТ” ООД действително предлага цифрова телевизия и оптичен LAN Интернет. Качествените характеристики на услугата не следва да се обсъждат, доколкото не са предмет на жалбата. В жалбата е посочено, че подвеждащото и заблуждаващото обстоятелство в рекламата е, че не е посочено необходимото условие – сключване на договор. Видно от обстойно разглеждане на фирмения сайт на „ТВ-НЕТ” ООД, предлаганата услуга в брошурата, е отразена идентично и в сайта, под името „TVNET 25”, включваща следното:

- Цифрова ТВ 100 канала;
- Аналогова ТВ 80 канала;
- HDTV 10 канала;
- Оптична LAN мрежа;
- Реален IP адрес;
- Неограничен трафик;
- Независими INT/БГ канали;
- BG NET – 25 Mbps – Upload 25 Mbps/INT.NET – 25 Mbps – Upload 8 Mbps
- “Без ограничение на броя телевизори”

Точният текст, използван от „ТВ-НЕТ” ООД в своята търговска комуникация, е: „БЕЗ ОБВЪРЗВАЩ ДОГОВОР!” Оплакването на жалбоподателя се отнася именно до тази част. При опит за проверка на условията на промоцията на фирмения сайт на „ТВ-НЕТ” ООД, се появява надпис „Sorry, under construction” /в процес на изграждане/.

Жалбоподателят твърди, че е налице липса на информация относно необходимото условие (сключването на договор) за предлагането на услугата срещу посочената цена. Това твърдение видно и от брошурата, и от фирмения интернет сайт на „ТВ-НЕТ” ООД, не отговаря на обективната действителност. За анализ на основателността на наведените оплаквания, следва да се изследва същината на понятието „обвързващ договор”. По смисъла на ЗЗД договорите имат силата на закон, за тези, които са ги сключили. Поначало, всеки двустранен договор (каквото е относимият към рекламното съобщение) има обвързващ характер за страните – създава, урежда или унищожават една правна връзка между тях. Дори наименованието на изследващата договорите правна наука – облигационното право – произтича от латинското *ligare* (връзвам). Тъй като строго погледнато „необвързващ договор” не може да има, следва да се изследва какво значение дава на това понятие съвременният език, с оглед обхващане на социалните, културни и лингвистични фактори, съгласно изискването за тълкуване на Етичния кодекс. През последните години, особено по отношение на електронните съобщителни услуги, в обществото се прави различие между договори с определен срок и неустойка при прекратяване (обвързващи) и договори, които могат да се прекратят с

обикновено предизвестие, без неустойка (необвързващи). В този смисъл, виж също Решение № 1706 от 13.12.2011 г. на КЗК („възползването от процесната промоция не е поставено в зависимост от сключването на обвързващ договор на абоната с ответника...клиентите, включили се в промоцията, имат право едностранно да прекратят договора с едномесечно предизвестие, без да дължат каквито и да е неустойки” и становище на „БТК” АД по преписка № КЗК-1112 от 21.09.2011 г., цитирано в Решение № 46 от 19.01.2012 г. на КЗК („клиентите няма да бъдат задължавани с поемането на отговорности към оператор до изтичането на определен срок - не е налице обвързващ договор, при чието прекратяване се дължи неустойка, което е удобство за клиента.”).

В конкретния случай, след анализиране на допълнително събраната информация и становището на ответната страна, става ясно, че рекламното съобщение „без обвързващ договор”, акцентира върху неангажиращия за клиента характер на договора, който трябва да се сключи за предоставяне на услугата. Под „обвързващ” се разбира пораждащ такава договорна отговорност за клиента, която да го задължава при предсрочно отказване от услугата, да заплати обезщетение или неустойка. Аналогично се извежда и съдържанието на използваната дума: „необвързващ” – като противоположното на „обвързващ”. От жалбата и допълнително събраната информация няма данни както за предвидена договорна отговорност за клиента, сключил договор за предоставяне на услугата, така и за неравноправни клаузи, по смисъла на ЗЗП. Напротив – в становището на „ТВ-НЕТ” ООД изрично се сочи, че след изтичане на предплатения срок абонатите могат необвързано да изберат дали да продължат да ползват услугата. Самият предплатен срок е кратък и може да се приеме като срок за изпитване качествата на услугата.

Направените оплаквания в жалбата са относими до чл.5 от Национални етични правила за реклама и търговска комуникация в България. От гореизложеното не може да се направи извод, че процесната търговска комуникация не е правдива и е въвеждаща в заблуждение. В рекламното съобщение на „ТВ-НЕТ” ООД не са налице неверни сведения, изопачаване на факти, неточности, съзнателно премълчаване или преувеличаване. Във връзка с твърденията на жалбоподателя, е необходимо обсъждане единствено на състава на чл. 5.5 и по конкретно – евентуална „двусмисленост” на търговската комуникация. Съгласно състава на чл.5.5, двусмислеността следва да е от такова естество, че да е вероятно да заблуди или подведе потребителя. Съгласно Етичния кодекс, при тълкуването му следва да се вземе предвид типичният потребител. Както бе отбелязано по-горе, масово разпространеното значение на понятията „обвързващ договор” и „необвързващ договор”, особено когато става въпрос за договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги, е именно такова, каквото му е придало „ТВ-НЕТ” ООД в текста на брошурата. За да се достигне до двусмислено значение са необходими допълнителни специализирани познания в правната материя, но потребител, който ги притежава, ще достигне до описаните по-горе изводи и ще възприеме „необвързващ договор” като безсрочен или даващ възможност да бъде прекратен предсрочно от потребителя без да се дължи неустойка.

Наведените в жалбата оплаквания не могат да се квалифицират като подвеждане и заблуждение. От целия фактически състав на процесната търговската комуникация и като се вземат предвид всички нейни характеристики, следва, че тя предоставя съществената информация, необходима на средния потребител за вземане на търговско решение. Съгласно становището на ответната страна, след изтичане на тримесечен срок, абонатът може да се откаже от разглежданата услуга, или да продължи да ползва същата при условия и цени, актуални към съответната дата. С авансовото предплащане на тримесечния период, абонатът не поема отговорност за неустойка спрямо „ТВ-НЕТ” ООД, т.е. не е обвързан с договора и е свободен да се откаже от услугата с изтичането на предплатения срок – поведението му не е

ограничено от евентуални неблагоприятни имуществени последици за него. Именно това благоприятно за абоната условие за възможен избор изключва окачествяването на договора като „обвързващ”, прави го „необвързващ”, съгласно разпространеното значение на думата и върху това акцентира „ТВ-НЕТ” ООД в своя рекламен материал.

Не е налице премълчаване с цел прикриване на съществена информация, нито предоставяне на информация по неясен неразбираем или двусмислен начин.

Съгласно чл.17.5. 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.

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:



TVNET
ВАШИЯТ ТВ И NET ОПЕРАТОР

БЕЗ ОБВЪРЗВАЩ ДОГОВОР!

Цифрова телевизия и
Оптичен LAN интернет

9.85
на специална цена от • ЛВ./М.

100 DTV, 10 HD, 80 CTV програми
BG NET- 25 Mbps - Upload 25 Mbps/INT. NET- 25 Mbps - Upload 8 Mbps

Без ограничение на броя телевизори!

Безплатен телефон
080016166

ВКЛЮЧИ СЕ СЕГА!