



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5118

ΑΙΤΟΥΣΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	COLGATE PALMOLIVE
ΘΕΜΑ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “ORAL-B PRO EXPERT”

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5116 / 16.10.2015
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	23.10.2015
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5118 / 29.10.2015

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Γ. ΒΑΚΟΝΔΙΟΣ Ν. ΑΔΡΙΑΝΟΠΟΥΛΟΣ Ζ. ΔΕΜΕΝΑΓΑ Γ. ΜΑΘΙΟΣ	ΕΔΕΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ ΣΔΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Β. ΑΝΤΩΝΙΟΥ Μ. ΣΚΡΕΤΑ Γ. ΠΕΤΡΟΥ Γ. ΑΝΤΩΝΙΟΥ Ν. ΛΟΥΚΑΪΤΗΣ Α. ΜΟΣΧΟΥ Χ. ΤΣΑΝΤΑΚΟΥ Τ. DAY	COLGATE PALMOLIVE COLGATE PALMOLIVE COLGATE PALMOLIVE COLGATE PALMOLIVE PROCTER & GAMBLE PROCTER & GAMBLE PROCTER & GAMBLE PROCTER & GAMBLE

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΔΕΕ – ΣΔΕ – ΕΣΡ
-------------	------------------

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας και τον Κανονισμό Λειτουργίας, εξέτασε την υπό έλεγχο επικοινωνία σε σχέση με την υποβληθείσα αίτηση ελέγχου και έλαβε υπ' όψιν της τα στοιχεία και επιχειρήματα που αναπτύχθηκαν στη συνεδρίαση. Διευκρινίζεται ότι η Επιτροπή δεν αξιολόγησε τα σχετικά στοιχεία που υποβλήθηκαν από την εταιρεία COLGATE PALMOLIVE επειδή αφορούσαν σε εσωτερική μελέτη της ίδιας της εταιρείας.

Καταρχάς σημειώνεται ότι το αίτημα για έλεγχο της δραματοποίησης της αναδόμησης του σμάλτου (demo) ως προς την ενδεχόμενη υπερβολή της, αποσύρθηκε από την εγκαλούσα κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αναφορικά με τους ισχυρισμούς «*Ρώτησα λοιπόν τον οδοντίατρό μου και μου είπε να γίνω ειδικός, με την οδοντόκρεμα ORAL-B PRO EXPERT*» και «*Τώρα νιώθω τα δόντια μου πιο υγιή και δυνατά*», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι εφόσον δεν πρόκειται για ενυπόγραφη μαρτυρία / επιδοκιμαστική βεβαίωση και εφόσον η πρωταγωνίστρια δεν είναι αναγνωρίσιμο πρόσωπο στο ευρύ κοινό (ώστε να παρέλκει η ανάγκη αναφοράς ονοματεπωνύμου) οι εν λόγω ισχυρισμοί δεν αποτελούν επώνυμη μαρτυρία όπως χαρακτηρίζονται στην αίτηση ελέγχου και δεν αξιολογούνται με βάση το άρθρο 13 του ΕΚΔ-Ε.

Σχετικά με τον ισχυρισμό «*πιο υγιή και δυνατά δόντια από την πρώτη μέρα*» με τις διευκρινίσεις «*με συνεχή χρήση*» και «*σε σύγκριση με κοινές οδοντόκρεμες κατά της διάβρωσης του σμάλτου και της πλάκας*», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι τεκμηριώθηκε επαρκώς από τα προσκομισθέντα στοιχεία της εταιρείας P&G.

Ωστόσο, η Επιτροπή έκρινε ότι η διατύπωση «*κατά της διάβρωσης του σμάλτου και της πλάκας*», με τον τρόπο που εμφανίζεται (σε συνέχεια της φράσης «*σε σύγκριση με κοινές οδοντόκρεμες*»), μπορεί εσφαλμένα να θεωρηθεί ότι αναφέρεται «*στις κοινές οδοντόκρεμες*» και όχι - όπως διευκρινίστηκε κατά τη συνεδρίαση - στη δράση μέσω της οποίας επιτυγχάνεται η υπόσχεση για «*πιο υγιή και δυνατά δόντια*».

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο εν λόγω σημείο εντοπίζεται παράβαση του άρθρου 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να γίνει η ανάλογη τροποποίηση.

Αναφορικά με τον ισχυρισμό «*Η μοναδική της φόρμουλα βοηθά στην αναδόμηση του σμάλτου και κάνει τα δόντια 3 φορές πιο δυνατά*» με τη διευκρίνιση «*ενάντια στα οξέα από τις τροφές σε σχέση με μία κοινή οδοντόκρεμα*», η Επιτροπή διαπίστωσε ότι τα στοιχεία της μελέτης που υποβλήθηκαν από την P&G υποδεικνύουν ότι με χρήση της ORAL-B PRO EXPERT το σμάλτο των δοντιών προστατεύεται από τη φθορά των οξέων 3 φορές περισσότερο απ' ό,τι με την COLGATE TOTAL ADVANCED.

Κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής το προαναφερθέν συμπέρασμα διαφέρει ουσιωδώς και δεν μπορεί να εξομοιωθεί με την σαφή και απόλυτη υπόσχεση για 3 φορές πιο δυνατά δόντια.

Ως εκ τούτου η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό είναι πιθανό να προκληθεί σύγχυση ή / και παραπλάνηση του καταναλωτή, παραβιάζεται το άρθρο 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να γίνει ανάλογη τροποποίηση.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Επιπλέον, αξιολογώντας τις φράσεις « να γίνω ειδικός / γίνε ειδικός» στις διατυπώσεις «*Νομίζω ότι χρησιμοποιώ μια καλή οδοντόκρεμα, αλλά πώς ξέρω αν έχει πραγματικά αποτελέσματα; Ρώτησα λοιπόν τον οδοντίατρό μου και μου είπε να γίνω ειδικός με την οδοντόκρεμα ORAL-B PRO EXPERT*» και «*Γίνε ειδικός με την ORAL-B PRO EXPERT*», η Επιτροπή σχημάτισε ομόφωνα την άποψη ότι νοηματικά ενέχουν ασάφεια, είναι αόριστες και υπερβολικές και ως εκ τούτου μπορεί να παρερμηνευθούν από τον καταναλωτή.

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στα σημεία αυτά η επικοινωνία προσκρούει στο άρθρο 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

Τέλος, η Επιτροπή επισημαίνει ότι ορισμένες από τις πληροφορίες που εμφανίζονται με super δεν πληρούν τις προδιαγραφές της Οδηγίας του ΣΕΕ σχετικά με τους κυλιόμενους και σταθερούς τίτλους, τόσο ως προς το μέγεθος όσο και ως προς την ταχύτητα και ως εκ τούτου πρέπει να γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις.

Επιπλέον επισημαίνεται ότι θα πρέπει να δίνεται προσοχή ώστε σε κάθε περίπτωση οι διευκρινιστικές πληροφορίες με super να εμφανίζονται σε αντιστοιχία (χρονική και νοηματική) με το μήνυμα στο οποίο αφορούν.

Η προθεσμία για τις απαραίτητες τροποποιήσεις ορίστηκε στις 3 ημέρες.

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στο άρθρο 13.Z του Κανονισμού της ΠΕΕΕ. Τονίζεται ότι με βάση το ίδιο άρθρο η προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας **δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα στην εφαρμογή της παρούσας.**

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση μη πλήρους εφαρμογής της Απόφασης, το ΣΕΕ δύναται να προβεί στις προβλεπόμενες από τον Κανονισμό κυρώσεις.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Υπενθυμίζεται σύσταση του Δ.Σ. του ΣΕΕ προς τα εμπλεκόμενα μέρη να μη χρησιμοποιούν ή κάνουν αποσπασματικές αναφορές σε αποφάσεις των Επιτροπών για σκοπούς δημοσιότητας ή προβολής, προκειμένου να αποφεύγονται παρερμηνείες.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

**ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟΦΑΣΗ
Αρ. Β 864**

ΑΙΤΟΥΣΑ ΤΟΝ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟ	COLGATE PALMOLIVE
ΚΑΤΑ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5118 / 29.10.2015 με θέμα "ORAL-B PRO EXPERT"

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟΥ	B / 862 / 18.11.2015
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	03.12.2015
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	B / 864 / 08.12.2015

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Γ. ΔΗΜΑΡΑΣ Σ. ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ Υ. ΚΟΣΜΕΤΑΤΟΥ Δ. ΚΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΥ Π. ΛΕΩΝ Μ. ΜΟΔΙΑΝΟ Μ. ΝΟΤΤΑΣ Μ. ΠΑΛΑΒΙΔΗΣ	ΕΙΗΕΑ ΕΙΤΗΣΕΕ ΣΔΕ Γ.Γ.ΕΜΠΟΡΙΟΥ&ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΕΔΕΕ ΡΑСТ ΕΚΠΟΙΖΩ ΕΔΕΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Β. ΑΝΤΩΝΙΟΥ Μ. ΣΚΡΕΤΑ Κ. ΣΟΛΩΜΟΥ Γ. ΑΝΤΩΝΙΟΥ Ν. ΛΟΥΚΑΪΤΗΣ Τ. DAY Κ. ΑΝΑΣΤΑΣΟΠΟΥΛΟΥ Α. ΜΠΑΡΔΙΣΜΠΑΝΙΑΝ	COLGATE PALMOLIVE COLGATE PALMOLIVE COLGATE PALMOLIVE COLGATE PALMOLIVE PROCTER & GAMBLE PROCTER & GAMBLE PROCTER & GAMBLE FIFTY FOUR

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΔΕΕ – ΣΔΕ – ΕΣΡ
-------------	------------------

Η Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας και τον Κανονισμό Λειτουργίας, έλαβε υπόψη της την αίτηση επανελέγχου, εξέτασε την υπό έλεγχο επικοινωνία και αξιολόγησε όλα τα στοιχεία που κατατέθηκαν και τα επιχειρήματα που προφορικά αναπτύχθηκαν κατά τη συζήτηση.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αναφορικά με το κατά πόσο εμπίπτουν στις διατάξεις του άρθρου 13 του ΕΚΔ-Ε ο τρόπος παρουσίασης και εκφοράς των φράσεων / ισχυρισμών *«Νομίζω ότι χρησιμοποιώ μια καλή οδοντόκρεμα, αλλά πως ξέρω αν έχει πραγματικά αποτελέσματα; Ρώτησα λοιπόν τον οδοντίατρό μου και μου είπε να γίνω ειδικός, με την οδοντόκρεμα ORAL BPRO EXPERT. Τώρα νιώθω τα δόντια μου πιο υγιή και δυνατά»* η Δευτεροβάθμια Επιτροπή ομόφωνα συμφωνεί με την Απόφαση Α 5118 της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής.

Σχετικά με τον ισχυρισμό *«πιο υγιή και δυνατά δόντια από την πρώτη μέρα»* με τις διευκρινήσεις *«με συνεχή χρήση»* και *«σε σύγκριση με κοινές οδοντόκρεμες κατά της διάβρωσης του σμάλτου και της πλάκας»* (όπως τροποποιήθηκε μετά την Απόφαση Α 5118 της Π.Ε.), η Επιτροπή με βάση όσα αναλυτικά συζητήθηκαν κατά τη συνεδρίαση σχημάτισε κατά πλειοψηφία την άποψη ότι τεκμηριωμένα μπορεί να υποστηριχθεί πως από την πρώτη μέρα χρήσης του ξεκινάει η δράση του προϊόντος (και η όποια συνεπαγόμενη από αυτήν προστασία των δοντιών) και όχι ότι τα δόντια είναι ήδη πιο υγιή και δυνατά από την πρώτη μέρα, όπως διατυπώνεται στον παραπάνω ισχυρισμό.

Ως εκ τούτου η Επιτροπή κατά πλειοψηφία αποφάσισε ότι ο υπό έλεγχο ισχυρισμός *«πιο υγιή και δυνατά δόντια από την πρώτη μέρα»* είναι υπερβολικός, δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς, μπορεί να δημιουργήσει εσφαλμένες εντυπώσεις στους καταναλωτές, προσκρούει στα άρθρα 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως εντός 4 ημερών.

Υπενθυμίζεται σύσταση του Δ.Σ. του ΣΕΕ προς τα εμπλεκόμενα μέρη να μη χρησιμοποιούν ή κάνουν αποσπασματικές αναφορές σε Αποφάσεις των Επιτροπών για σκοπούς δημοσιότητας ή προβολής, προκειμένου να αποφεύγονται παρερμηνείες.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση μη πλήρους εφαρμογής της Απόφασης, το ΣΕΕ δύναται να προβεί στις προβλεπόμενες από τον Κανονισμό κυρώσεις.