



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5208

ΑΙΤΟΥΣΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	LANCE ADVERTISING
ΘΕΜΑ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “GREE ΚΛΙΜΑΤΙΣΤΙΚΑ”

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5205 / 08.06.2016
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	14.06.2016
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5208 / 17.06.2016

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Π. ΓΑΒΡΙΗΛΙΔΗΣ Λ. ΒΙΤΟΥΛΑΔΙΤΟΥ Β. ΜΟΣΧΟΣ Ο. ΔΡΑΚΑΚΗΣ Δ. ΜΑΣΤΟΡΗ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΣΔΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Σ. ΚΟΡΙΖΗΣ Χ. ΠΑΠΠΑΣ Α. ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ Μ. ΤΟΧΤΑΜΗ Μ. ΚΑΚΑΒΕΛΑ Α. ΣΠΥΡΙΔΩΝΟΣ Μ. ΓΙΑΝΝΟΥΛΗ	LANCE ADVERTISING ΟΜΙΛΟΣ ΤΟΥΡΝΙΚΙΩΤΗΣ ΟΜΙΛΟΣ ΤΟΥΡΝΙΚΙΩΤΗΣ NIPPON – Δ. ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ Α.Ε. NIPPON – Δ. ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ Α.Ε. NIPPON – Δ. ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ Α.Ε. NIPPON – Δ. ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ Α.Ε.

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, προκειμένου να αξιολογήσει εάν η εν λόγω επικοινωνία είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Κατά τη συνεδρίαση και σύμφωνα με τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν η Επιτροπή διαπίστωσε ότι σχετικά με την εγγύηση των διαφημιζόμενων κλιματιστικών GREE ισχύουν (μεταξύ άλλων) τα εξής:

- η εγγύηση καλής λειτουργίας για όλα τα μέρη της συσκευής ισχύει για 5 χρόνια
- η εγγύηση καλής λειτουργίας για το συμπιεστή ισχύει για επιπλέον 5 χρόνια (συνολικά 10 χρόνια)



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- προϋπόθεση για την ισχύ της εγγύησης είναι η ετήσια συντήρηση του κλιματιστικού

Συνεπώς, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι ο ισχυρισμός «10 χρόνια εγγύηση» δεν τεκμηριώνεται επαρκώς και μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση τον καταναλωτή, αφού δημιουργεί την εσφαλμένη εντύπωση / προσδοκία πως το κλιματιστικό μηχάνημα (δηλαδή όλα τα μέρη αυτού) καλύπτεται από την εγγύηση σε βάθος χρόνου 10ετίας, γεγονός που δεν είναι ακριβές. Επισημαίνεται ότι η αναφορά «10ετής εγγύηση για το συμπιεστή και 5ετής για τα υπόλοιπα μέρη του μηχανήματος», τόσο λόγω του τρόπου εμφάνισής της (με κυλιόμενο super), όσο και λόγω της ουσιώδους νοηματικής διαφοράς της από το «10 χρόνια εγγύηση», δεν είναι ικανή για να άρει την παραπλανητική εντύπωση του κύριου μηνύματος της διαφημιστικής επικοινωνίας.

Επιπλέον, η υποχρέωση της ετήσιας συντήρησης του κλιματιστικού αποτελεί κατά την ομόφωνη άποψη της Επιτροπής σημαντική πληροφορία για την ορθή και πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή και η παράλειψή της καθιστά την υπό έλεγχο επικοινωνία ελλιπή. Η αναφορά στην ύπαρξη όρων και προϋποθέσεων που ήδη γίνεται είναι απαραίτητη και θα πρέπει να παραμείνει, αλλά δεν είναι επαρκής. Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι η υποχρέωση της ετήσιας συντήρησης θα πρέπει να παρουσιασθεί συμπληρωματικά, με ξεκάθαρο τρόπο (σταθερό super), ώστε να είναι εύκολα αντιληπτή από τον καταναλωτή.

Με βάση τα παραπάνω, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στα προαναφερθέντα σημεία η υπό κρίση επικοινωνία προσκρούει στα άρθρα 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως, εντός 3 ημερών.

Αναφορικά με τον ισχυρισμό «ιδανικό κλίμα για μια ζωή» η Επιτροπή έκρινε κατά πλειοψηφία ότι κρινόμενος στο πλαίσιο της διαφημιστικής υπερβολής, στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν επικοινωνεί κάποια σαφή υπόσχεση και δεν είναι πιθανό να οδηγήσει σε παραπλάνηση.

Ως εκ τούτου η Επιτροπή κατά πλειοψηφία αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό δεν εντοπίζεται παράβαση των διατάξεων του ΕΚΔ-Ε.

Τέλος, η Επιτροπή επισημαίνει ότι οι πληροφορίες που εμφανίζονται με super δεν πληρούν τις προδιαγραφές της Οδηγίας του ΣΕΕ σχετικά με τους κυλιόμενους και σταθερούς τίτλους, τόσο ως προς



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

το μέγεθος όσο και ως προς την ταχύτητα ροής / διάρκεια παραμονής τους και ως εκ τούτου πρέπει να γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις.

Επισημαίνουμε, για ενημέρωσή σας, ότι οι Αποφάσεις των Επιτροπών ισχύουν και πρέπει να εφαρμόζονται σε όλα τα μέσα που αναπτύσσεται η εκάστοτε υπό έλεγχο επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών καθώς και των owned channel στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ανεξάρτητα από το εάν αυτά αναφέρονται στη σχετική αίτηση ελέγχου.

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στο άρθρο 13.Ζ 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.

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 870**

ΑΙΤΟΥΣΑ ΤΟΝ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟ	NIPPON – Δ. ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ Α.Ε.
ΚΑΤΑ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5208 / 17.06.2016 με θέμα “GREE ΚΛΙΜΑΤΙΣΤΙΚΑ”

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟΥ	B / 869 / 12.07.2016
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	25.07.2016
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	B / 870 / 28.07.2016

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Π. ΛΕΩΝ Β. ΑΝΤΩΝΙΟΥ Σ. ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ Δ. ΚΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΥ Ν. ΛΟΥΚΑΪΤΗΣ Ν. ΜΠΙΛΙΡΗΣ	ΕΔΕΕ ΣΔΕ ΕΙΤΗΣΕΕ Γ.Γ.ΕΜΠΟΡΙΟΥ&ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΔΕ ΕΙΡΡΑ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Μ. ΤΟΧΤΑΜΗ Μ. ΚΑΚΑΒΕΛΑ Α. ΣΠΥΡΙΔΩΝΟΣ Μ. ΓΙΑΝΝΟΥΛΗ Σ. ΚΟΡΙΖΗΣ Χ. ΠΑΠΠΑΣ Α. ΑΡΓΥΡΗΣ Α. ΤΣΙΡΩΝΗΣ	NIPPON – Δ. ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ Α.Ε. NIPPON – Δ. ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ Α.Ε. NIPPON – Δ. ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ Α.Ε. NIPPON – Δ. ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ Α.Ε. LANCE ADVERTISING ΟΜΙΛΟΣ ΤΟΥΡΝΙΚΙΩΤΗ ΟΜΙΛΟΣ ΤΟΥΡΝΙΚΙΩΤΗ ΟΜΙΛΟΣ ΤΟΥΡΝΙΚΙΩΤΗ

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

Η Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας και τον Κανονισμό Λειτουργίας, εξέτασε την υπό έλεγχο επικοινωνία λαμβάνοντας υπ’ όψιν της την αίτηση επανελέγχου, τα στοιχεία που κατατέθηκαν και τα επιχειρήματα που προφορικά αναπτύχθηκαν κατά τη συζήτηση και από τις δύο πλευρές.

Η Επιτροπή αξιολόγησε τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν και κατέληξε ομόφωνα στην άποψη ότι αναφορικά με τους όρους της εγγύησης το κρίσιμο στοιχείο από το οποίο δεσμεύονται / κατοχυρώνονται τόσο η εταιρεία NIPPON – Δ. ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ όσο και οι πελάτες της είναι το επίσημο έγγραφο της εγγύησης που λαμβάνει ο πελάτης κατά την αγορά του κλιματιστικού.

Ενόψει του γεγονότος ότι σύμφωνα με το έγγραφο αυτό



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- η εγγύηση καλής λειτουργίας για όλα τα μέρη της συσκευής ισχύει για 5 χρόνια
- η εγγύηση καλής λειτουργίας για το συμπιεστή ισχύει για επιπλέον 5 χρόνια (συνολικά 10 χρόνια)
- προϋπόθεση για την ισχύ της εγγύησης είναι η ετήσια συντήρηση του κλιματιστικού και μάλιστα με τους ειδικότερους όρους που προσδιορίζονται στο άρθρο 8 του εν λόγω εγγράφου, η Δευτεροβάθμια Επιτροπή – συμφωνώντας με την Α 5208 Απόφαση της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής, με το ίδιο σκεπτικό – ομόφωνα αποφάσισε ότι εντοπίζεται παραβίαση των άρθρων 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και ειδικότερα ότι ο ισχυρισμός «10 χρόνια εγγύηση» δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως και ότι η προσθήκη στην επικοινωνία της αναφοράς στην υποχρέωση ετήσιας συντήρησης είναι απαραίτητη, για την ορθή και πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή.

Επισημαίνεται επίσης ότι οι 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 ροής / διάρκεια παραμονής τους και ως εκ τούτου πρέπει να γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις.

Οι σχετικές τροποποιήσεις πρέπει να γίνουν άμεσα (εντός 1 ημέρας).

Διευκρινίζεται ότι οι Αποφάσεις των Επιτροπών ισχύουν και πρέπει να εφαρμόζονται σε όλα τα μέσα που αναπτύσσεται η εκάστοτε υπό έλεγχο επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών καθώς και των owned channel στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ανεξάρτητα από το εάν αυτά αναφέρονται στη σχετική αίτηση ελέγχου.

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.