



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

**ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**  
**ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Σ 1085**

ΑΙΤΩΝ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	Καταναλωτής
<b>ΘΕΜΑ</b>	<b>ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b> <b>“11888 (δικαιολογητικά)”</b>

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	Σ / 1080 / 05.10.2015
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	12.10.2015
<b>ΗΜ/ΝΙΑ &amp; ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ</b>	<b>Σ / 1085 / 15.10.2015</b>

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Φ. ΝΙΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗ Ε. ΤΣΑΚΙΡΙΔΟΥ Β. ΑΓΝΙΑΔΗ Μ. ΜΑΥΡΙΚΑΚΗΣ	ΕΔΕΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΔΕΕ ΣΔΕ ΣΔΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Α. ΜΠΑΡΔΙΣΜΠΑΝΙΑΝ Δ. ΜΙΧΕΛΗ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ  BOLD OGILVY ΟΤΕ

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 καταγγελία του καταναλωτή και έλαβε υπ' όψιν της τα στοιχεία και επιχειρήματα που αναπτύχθηκαν κατά τη συνεδρίαση.

Κατά την αξιολόγηση της υπό έλεγχο επικοινωνίας 11888 (δικαιολογητικά) η Επιτροπή δέχθηκε τη δήλωση της εγκαλούμενης πλευράς BOLD OGILVY / ΟΤΕ, περί άμεσης τροποποίησης του λεκτικού που αφορά στις νομαρχίες («... για πληροφορίες για δημόσιες υπηρεσίες ... νομαρχίες»), καθώς η αναφορά αυτή είναι λανθασμένη αφού αυτός ο βαθμός τοπικής αυτοδιοίκησης έχει καταργηθεί.

Επιπλέον, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι το λεκτικό «Και όλα τα δικαιολογητικά. Όλα; Όλα.» επικοινωνεί με απόλυτο και εμφατικό τρόπο το μήνυμα ότι από το σύντομο αριθμό 11888 ο καταναλωτής μπορεί να μάθει όλα τα δικαιολογητικά που χρειάζεται σε οποιαδήποτε περίπτωση, για κάθε αίτημά του προς το δημόσιο και τις υπηρεσίες που αναφέρονται στο τηλεοπτικό. Επειδή,



## ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

σύμφωνα με όσα συζητήθηκαν κατά τη συνεδρίαση, σε λιγότερο συχνές ή / και σε εξειδικευμένες περιπτώσεις η υπηρεσία 11888 δεν παρέχει απευθείας πληροφορίες για δικαιολογητικά, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο παραπάνω σημείο η επικοινωνία μπορεί να προκαλέσει λανθασμένες εντυπώσεις, προσκρούει στα άρθρα 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί εντός 3 ημερών.

Αναφορικά με τις αιτιάσεις του εγκαλούντος περί αρνητικής απεικόνισης του ελληνικού δημοσίου στην υπό έλεγχο επικοινωνία, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι συνολικά στο τηλεοπτικό (τόσο στο οπτικό όσο και στο λεκτικό μέρος) δεν υπάρχουν στοιχεία που με οποιοδήποτε τρόπο, ούτε καν με την αναμενόμενη διαφημιστική υπερβολή, λειτουργούν απαξιωτικά για τις υπηρεσίες του δημοσίου και τους υπαλλήλους του, που στη συγκεκριμένη περίπτωση απεικονίζονται με ουδέτερο τρόπο.

Επιπλέον, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι επικοινωνούνται με σαφήνεια στον καταναλωτή οι απαραίτητες χρεώσεις της διαφημιζόμενης υπηρεσίας ούτως ώστε να καθίσταται σαφές ότι υπάρχει κόστος για αυτές, ενώ δεν προκύπτει με κανένα τρόπο ότι μοναδική πηγή πληροφόρησης για δικαιολογητικά είναι η εν λόγω υπηρεσία του ΟΤΕ.

Επομένως, ως προς τα παραπάνω, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι δεν εντοπίζεται παράβαση των αρχών του ΕΚΔ-Ε.

---

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.

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.