



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 4827

| | |
|---------------------|--|
| ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ | BOLD OGILVY, COSMOTE |
| ΘΕΜΑ | ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “VODAFONE ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΙΚΤΥΟΥ (με ημ. 1 ^{ης} εμφάνισης 06.12.2013)” |

| | |
|----------------------------------|-----------------------|
| ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ | A / 4822 / 09.12.2013 |
| ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ | 12.12.2013 |
| ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ | A / 4827 / 17.12.2013 |

| | | |
|-------------------------|--|---|
| ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ | Φ. ΝΙΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗ Π. ΜΠΟΥΚΑΣ Κ. ΛΙΜΝΙΔΗΣ Ν. ΜΑΝΩΛΑ | ΕΔΕΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΔΕΕ ΣΔΕ ΣΔΕ |
| ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ | Η. ΜΑΒΙΔΗΣ Χ. ΚΟΝΙΝΗΣ Κ. ΒΛΑΧΟΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ Γ. ΛΑΖΑΡΙΔΗΣ Λ. ΣΠΑΝΟΣ Δ. ΧΡΥΣΑΚΟΠΟΥΛΟΣ Ε. ΜΠΟΖΩΝΗ Β. ΣΥΡΙΓΟΥ | BOLD OGILVY COSMOTE COSMOTE COSMOTE SPOT THOMPSON VODAFONE VODAFONE VODAFONE |

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

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας και τον Κανονισμό Λειτουργίας, έλαβε υπόψη της την αίτηση ελέγχου και εξέτασε την υπό έλεγχο επικοινωνία.

Σχετικά με τον ισχυρισμό «καλά, άμα βγάλεις κλήση χρονιάρες μέρες, εγώ να γίνω ...», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι εκφράζει μία ευρύτερα γνωστή και καταγεγραμμένη αντίληψη των καταναλωτών που αφορά γενικότερα την αγορά της κινητής τηλεφωνίας, με τρόπο που δεν θίγει κάποιο συγκεκριμένο δίκτυο.

Επομένως, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό δεν προκύπτει παραβίαση των διατάξεων του ΕΚΔ-Ε.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Σχετικά με τον ισχυρισμό «για να ευχηθείς σε όλους φέτος και όχι του χρόνου», η Επιτροπή κατά πλειοψηφία έκρινε ότι επικοινωνεί την καλή ποιότητα του δικτύου της διαφημιζόμενης εταιρείας VODAFONE (που δεν αμφισβητήθηκε) και το όφελος που απολαμβάνει ο πελάτης της, χωρίς να οδηγεί σε σύγκριση με τα άλλα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας και απαξίωση αυτών.

Ως εκ τούτου, η Επιτροπή κατά πλειοψηφία αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό δεν προκύπτει παραβίαση των αρχών του ΕΚΔ-Ε.

Περαιτέρω, η Επιτροπή

α) θεωρώντας ότι στην αντίληψη που μέσω της εμπειρίας του έχει διαμορφώσει ο μέσος καταναλωτής, επιτυχία κλήσης θεωρείται να καταφέρει να επικοινωνήσει όποτε το επιθυμεί, γρήγορα (χωρίς καθυστερήσεις), για όση διάρκεια χρειάζεται (χωρίς διακοπή κλήσης, χωρίς απώλεια σήματος), με την πρώτη προσπάθεια,

β) αξιολογώντας ότι τα προσκομισθέντα από τη VODAFONE στοιχεία συνιστούν μια στατιστική καταγραφή παραμέτρων που δεν απαντούν στην έννοια της επιτυχίας κλήσεων, όπως παραπάνω εκτέθηκε ότι γίνεται αντιληπτή από τον καταναλωτή και

γ) διαπιστώνοντας ότι για την αξιολόγηση ποιοτικών χαρακτηριστικών των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, δεν υπάρχουν αντικειμενικές μετρήσεις, με μεθοδολογία και κριτήρια αποδεκτά από το σύνολο των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας καθώς και ότι τα προσκομισθέντα από τις δύο εταιρείες σχετικά στοιχεία εμφανίζουν αποτελέσματα που διαφέρουν σημαντικά, ομόφωνα έκρινε ότι απόλυτοι ισχυρισμοί και υποσχέσεις αναφορικά με την εμπειρία που απολαμβάνει ο καταναλωτής δεν είναι θεμιτοί.

Ως εκ τούτου η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι ο ισχυρισμός «... με ποσοστό επιτυχίας που αγγίζει το 100%» και το super «επιτυχία κλήσεων 100%» είναι απόλυτοι, υπερβολικοί, δεν τεκμηριώθηκαν επαρκώς και μπορούν να οδηγήσουν σε παραπλάνηση.

Με βάση τα παραπάνω, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στα προαναφερθέντα σημεία η επικοινωνία προσκρούει στα άρθρα 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως εντός 3 ημερών.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

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

Υπενθυμίζουμε 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.