



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5403

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	BOLD OGILVY, COSMOTE
ΘΕΜΑ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “VODAFONE ΕΓΓΥΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ”

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5402 / 04.07.2018
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	10.07.2018
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5403 / 12.07.2018

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Λ. ΒΙΤΟΥΛΑΔΙΤΟΥ Π. ΜΠΟΛΛΑΣ Γ. ΒΑΚΟΝΔΙΟΣ Ν. ΜΙΚΑΪΤΣ Κ. ΧΟΥΠΗ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Δ. ΛΟΚΟΒΙΤΗ Χ. ΚΟΝΙΝΗΣ Μ. ΚΑΤΣΑΜΠΟΥΡΗ Λ. ΣΠΑΝΟΣ Ξ. ΝΕΡΑΤΖΟΥΛΗ Φ. ΚΟΖΙΑΡΗ	BOLD OGILVY COSMOTE COSMOTE SPOT THOMPSON VODAFONE VODAFONE

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 διαφημιστική 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.

Η Επιτροπή με βάση τα αναφερόμενα στην ιστοσελίδα της εταιρείας VODAFONE, τα οποία εξηγήθηκαν αναλυτικά κατά τη συνεδρίαση, διαπίστωσε ότι η VODAFONE έχει υιοθετήσει μία νέα διαδικασία για την εξυπηρέτηση των συνδρομητών της, το VODAFONE ASK ONCE, σύμφωνα με την οποία εάν το θέμα που αντιμετωπίζει ο συνδρομητής δε λυθεί άμεσα, τότε λαμβάνει ένα sms που τον



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ενημερώνει για το ονοματεπώνυμο του εκπροσώπου που το έχει αναλάβει. Εάν αυτό δε συμβεί, δηλαδή εάν δεν ενημερωθεί ο συνδρομητής για το ονοματεπώνυμο του συγκεκριμένου εκπροσώπου, η εταιρεία VODAFONE του προσφέρει, μετά από σχετικό αίτημα, 300' χρόνο ομιλίας προς όλους για μία εβδομάδα.

Λαμβάνοντας υπ' όψιν της όλα τα παραπάνω η Επιτροπή αξιολόγησε τον ισχυρισμό «VODAFONE Εγγύηση Εξυπηρέτησης», όπως αυτός λεκτικά και οπτικά προβάλλεται και κατέληξε κατά πλειοψηφία στην άποψη ότι ο εν λόγω υπό κρίση ισχυρισμός είναι γενικός, απόλυτος και υπερβολικός επειδή μπορεί να δημιουργήσει την εσφαλμένη εντύπωση στον καταναλωτή ότι η διαφημιζόμενη εγγύηση εξυπηρέτησης αφορά σε πλήρη και συνολική εξυπηρέτηση (δηλαδή σε όλα τα στάδια που τυχόν απαιτούνται μέχρι να ολοκληρωθεί η διαχείριση ενός θέματος), όταν στην πραγματικότητα η εγγύηση αφορά μόνο σε ένα στάδιο, αυτό της αποστολής ενημέρωσης για το ονοματεπώνυμο του υπεύθυνου εκπροσώπου (δηλαδή της υπηρεσίας VODAFONE ASK ONCE), γεγονός που σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελεί επαρκή ικανοποίηση της ανάγκης εξυπηρέτησης.

Για το λόγο αυτό (και για ορισμένα μέλη και για άλλους λόγους – εξ ου και το παραπάνω σκεπτικό αναφέρεται ως κατά πλειοψηφία), η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο ισχυρισμός «VODAFONE Εγγύηση Εξυπηρέτησης» ως λεκτικό και ως απεικόνιση, επικοινωνεί ένα όφελος ευρύτερο αυτού που στην πράξη προσφέρεται (που είναι το όφελος της υπηρεσίας VODAFONE ASK ONCE) και επομένως μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση ή / και παραπλάνηση, προσκρούει στα άρθρα 3, 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως εντός 3 ημερών.

Επισημαίνουμε 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.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

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.**

Τονίζεται 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.