



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Σ 1533

ΑΙΤΟΥΣΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΡΙΑ
ΘΕΜΑ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “TV 24 – ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΜΑΣΚΕΣ” tvc 39,7” με ημερομηνία 1 ^{ης} εμφάνισης 08.04.2020 tvc 27,6” με ημερομηνία 1 ^{ης} εμφάνισης 14.04.2020

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	Σ / 1531 / 14.04.2020
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	21.04.2020
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	Σ / 1533 / 23.04.2020

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Η. ΜΑΒΙΔΗΣ Δ. ΞΥΝΟΤΡΟΥΛΙΑΣ Λ. ΜΠΕΛΙΜΠΑΣΑΚΗ Λ. ΣΠΑΝΟΣ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ		

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 υποβλήθηκαν και από τις δύο πλευρές, προκειμένου να αξιολογήσει εάν η εν λόγω επικοινωνία είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών και των περιορισμών στις συναθροίσεις και μετακινήσεις που έχουν επιβληθεί εξαιτίας της επιδημίας του COVID 19, η Επιτροπή συνεδρίασε μέσω τηλεδιάσκεψης και έλαβε γνώση των απόψεων, των επιχειρημάτων και όλων των στοιχείων που υποβλήθηκαν στο ΣΕΕ γραπτά, μέσω email.

Εισαγωγικά, η Επιτροπή επισημαίνει ότι αποτελεί πάγια θέση του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας και των Επιτροπών η επικοινωνία προϊόντων που συνδέεται με θέματα υγείας και ασφάλειας να αντιμετωπίζεται με εξαιρετική προσοχή, πέραν της καθιερωμένης διαφημιστικής δεοντολογίας, δεδομένου ότι λόγω έλλειψης εξειδικευμένων γνώσεων, τυχόν ασαφείς, ελλιπείς ή υπερβολικοί



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ισχυρισμοί μπορούν εύκολα να παραπλανήσουν τους καταναλωτές, με ενδεχόμενες συνέπειες για την υγεία / ασφάλεια τους. Επιπλέον, με τον τρόπο αυτό, αναδεικνύεται ο ουσιαστικός και υπεύθυνος ρόλος που διαδραματίζει η διαφημιστική λειτουργία στη σωστή ενημέρωση της κοινής γνώμης.

Πολύ περισσότερο την τρέχουσα περίοδο, υπό τις ιδιαίτερες συνθήκες που έχουν διαμορφωθεί εξαιτίας της πανδημίας του νέου ιού COVID 19, επιβάλλεται αυξημένη προσοχή και υπευθυνότητα στον τρόπο επικοινωνίας με τους καταναλωτές. Πρέπει να τονισθεί ότι οι καταναλωτές αυτή τη στιγμή είναι σε μεγάλο βαθμό ευάλωτοι, καθώς έχουν έντονο ενδιαφέρον και αγωνία για οποιοδήποτε θέμα αφορά στην υγεία τους και δη στην προστασία τους, ενώ παράλληλα γίνονται αποδέκτες πλήθους νέων πληροφοριών, που μάλιστα μπορεί να αλλάζουν ή / και να ανατρέπονται, ανάλογα με τη γνώση και τα δεδομένα που συλλέγονται για τον ιό.

Σε αυτό το πλαίσιο η Επιτροπή οφείλει να αξιολογεί τα διαφημιστικά μηνύματα με τη μεγαλύτερη αυστηρότητα που προβλέπεται από τους κανόνες δεοντολογίας της διαφημιστικής αγοράς, ώστε να προστατεύσει το κοινό από τυχόν εκμετάλλευση του φόβου και της έλλειψης γνώσεων του, αλλά και από κάθε παραπλάνηση που θα μπορούσε να έχει επιπτώσεις στην υγεία του. Υπογραμμίζεται επομένως ότι ισχυρισμοί που σχετίζονται με θέματα υγείας και ασφάλειας, εάν δεν συνοδεύονται από ξεκάθαρα και αδιαμφισβήτητα στοιχεία που να συνιστούν πλήρη και απόλυτη τεκμηρίωση τους, δεν μπορούν να γίνουν δεκτοί.

Αρχικά διευκρινίζεται ότι η Επιτροπή αξιολόγησε τη διαφημιστική επικοινωνία με ημερομηνία 1^{ης} προβολής 08.04.2020 και τη διαφημιστική επικοινωνία με ημερομηνίας 1^{ης} προβολής 14.04.2020, παρότι η προβολή των συγκεκριμένων σποτ έχει ολοκληρωθεί (πρόκειται για εβδομαδιαίο τηλεοπτικό περιοδικό), καθώς η εγκαλούμενη πλευρά δεν δήλωσε την οριστική και χωρίς όρους διακοπή προβολής των υπό κρίση ισχυρισμών που διατυπώνονται σε αυτές, αναφορικά με τη μάσκα που δίνεται με το περιοδικό.

Κατόπιν αυτών,

Α. Για το tvc 08.04.2020

1. Ο ισχυρισμός «... αποστειρωμένη μάσκα...», δεν τεκμηριώθηκε, αφού δεν υποβλήθηκε κανένα σχετικό στοιχείο.

Επομένως η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο ισχυρισμός αυτός είναι ατεκμηρίωτος, μπορεί να δημιουργήσει εσφαλμένες εντυπώσεις για τα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητες της εν λόγω μάσκας



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

εκμεταλλεύεται την έλλειψη γνώσεων του κοινού και την ανάγκη του για την καλύτερη δυνατή προστασία από τον ιό, προσκρούει στα άρθρα 3, 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και δεν μπορεί να χρησιμοποιείται.

2. Ο ισχυρισμός «... μάσκα με πιστοποίηση...», κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής επικοινωνεί το μήνυμα ότι η διαφημιζόμενη μάσκα έχει πιστοποιηθεί από κάποιον αρμόδιο φορέα πιστοποιήσεων, υπονοώντας αφ' ενός ένα στοιχείο υπεροχής έναντι άλλων μασκών και αφ' ετέρου υψηλού επιπέδου, ελεγμένα και εγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά. Τα στοιχεία που υποβλήθηκαν για την υποστήριξη αυτού του ισχυρισμού δεν προέρχονται από τρίτο, ανεξάρτητο και έγκριτο φορέα πιστοποίησης, αλλά από τον ίδιο τον κατασκευαστή του προϊόντος.

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο ισχυρισμός περί πιστοποίησης της μάσκας δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς, μπορεί να οδηγήσει σε εσφαλμένα συμπεράσματα για την ποιότητα και ασφάλεια του προϊόντος, εκμεταλλεύεται την έλλειψη γνώσεων του κοινού και την ανάγκη του για την καλύτερη δυνατή προστασία από τον ιό, προσκρούει στα άρθρα 3, 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και δεν μπορεί να χρησιμοποιείται.

3. Το λεκτικό *«Προσοχή! Αυτή είναι η μάσκα του εμπορίου. Κυριολεκτικά όπως βλέπετε, δεν συγκρατεί τίποτα και στην πραγματικότητα δεν προφυλάσσει ουσιαστικά. Και αυτή είναι η μάσκα με ειδικό φίλτρο του TV24. Δεν τη διαπερνά ούτε μία σταγόνα νερό»*,

με τα αντίστοιχα *supers «Προσοχή! Μάσκα χωρίς πιστοποίηση και φίλτρο», «Μάσκα χωρίς πιστοποίηση και φίλτρο δεν προφυλάσσει αποτελεσματικά», «Προσοχή! Μάσκα με πιστοποίηση και φίλτρο», «Με τη μάσκα του TV24 δεν περνάει ούτε μία σταγόνα νερό, σούπερ προφύλαξη»* και την οπτική απόδοση με τη μάσκα που διαπερνάται από το νερό και απορρίπτεται με την ένδειξη «X» ως ακατάλληλη, κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής συνιστούν μία προσέγγιση που δεν συνάδει με τους όρους της υπεύθυνης και θεμιτής επικοινωνίας, αφού αυθαίρετα και χωρίς στοιχεία, παρά ταύτα ευθέως, με έμφαση και με ένταση μεταδίδει το μήνυμα ότι όποια άλλη μάσκα του εμπορίου χρησιμοποιεί κάποιος είναι ακατάλληλη και εντελώς αναποτελεσματική.

Οι λόγοι της επικαλούμενης ανωτερότητας της διαφημιζόμενης μάσκας είναι η πιστοποίηση (την οποία δεν τεκμηριώθηκε ότι διαθέτει, όπως εξηγήθηκε παραπάνω) και το γεγονός ότι είναι αδιάβροχη, χάρις στο φίλτρο που διαθέτει. Ως προς την αδιαβροχοποίηση, η Επιτροπή σημειώνει ότι δεν προσκομίσθηκαν στοιχεία που να αποδεικνύουν την υπεροχή των αδιάβροχων μασκών ή / και συστάσεις αρμόδιων φορέων για χρήση αδιάβροχων μασκών έναντι μη αδιάβροχων. Παράλληλα ο τρόπος με τον οποίο διαφημίζεται αυτή η αδιάβροχη μάσκα, επικοινωνεί απόλυτη προστασία και



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

πλήρη προφύλαξη, ενώ ταυτόχρονα δημιουργεί την αίσθηση του επείγοντος και της επιτακτικής ανάγκης να αποκτήσει κάποιος τη συγκεκριμένη μάσκα, για να προστατεύσει την υγεία του, αλλά και την ψευδαίσθηση της ασφάλειας.

Επίσης, ως προς την επίδειξη της σύγκρισης (demo), λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι η όποια προφύλαξη προσφέρει η μάσκα εξαρτάται από μία σειρά παραμέτρων, μεταξύ των οποίων και η σωστή χρήση της, καθώς και ότι η αδιαβροχοποίηση της δεν τεκμηριώθηκε ότι εξασφαλίζει απόλυτη προφύλαξη, η παρουσίαση της μη αδιάβροχης μάσκας ως εντελώς αναποτελεσματικής και της διαφημιζόμενης αδιάβροχης ως απόλυτα προστατευτικής, δεν είναι θεμιτή και μπορεί να οδηγήσει σε εσφαλμένες εντυπώσεις και παραπλάνηση.

Επιπλέον, οι χαρακτηρισμοί «ειδικό» φίλτρο και «σούπερ» μάσκα, υπονοούν ότι η εν λόγω μάσκα έχει ιδιαίτερες ιδιότητες και διαφοροποιείται έντονα και ουσιαστικά από όλες τις υπόλοιπες, γεγονός που ενώ δεν τεκμηριώθηκε, μπορεί να προκαλέσουν υπερβολικές (και εσφαλμένες) προσδοκίες στους καταναλωτές αναφορικά με την προστασία που μπορεί να προσφέρει.

Επαναλαμβάνοντας ότι στις παρούσες συνθήκες και για τα συγκεκριμένα θέματα οι καταναλωτές είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι, έχουν ελλιπείς γνώσεις και οι επιλογές τους μπορεί να έχουν επίπτωση στην υγεία τους, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι τα προαναφερθέντα σημεία παραβιάζουν τα άρθρα 3, 4, 5, 8, 11 και 12 του ΕΚΔ-Ε και δεν μπορούν να προβάλλονται ως έχουν.

Β. Για το tvc 14.04.2020

Επιπροσθέτως των παραπάνω αναφερομένων, κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής, οι ισχυρισμοί «προστατεύει αποτελεσματικά» και «αποτελεσματική προφύλαξη», είναι πιθανό να δημιουργήσουν την εντύπωση ότι αρκεί η χρήση της διαφημιζόμενης μάσκας για την πλήρη προστασία.

Επίσης, ο ισχυρισμός «η μόνη μάσκα με φίλτρο» είναι ένας ισχυρισμός μοναδικότητας που δεν τεκμηριώθηκε αφού δεν προσκομίσθηκε κανένα σχετικό αποδεικτικό στοιχείο.

Για τους λόγους αυτούς η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι τα προαναφερθέντα σημεία έρχονται σε αντίθεση με τα άρθρα 3, 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και δεν μπορούν να χρησιμοποιούνται.

Κατόπιν όλων των παραπάνω, προκειμένου να αποφευχθούν ενδεχόμενες παρερμηνείες και να διαπιστωθεί η σωστή εφαρμογή της παρούσης, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η νέα εκδοχή της επικοινωνίας TV24 για τις προστατευτικές μάσκες πρέπει να της υποβληθεί για έγκριση πριν την εμφάνισή της, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 8.Ζ του Κανονισμού.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η σχετική Απόφαση θα ληφθεί το αργότερο εντός 3 ημερών από την υποβολή της τροποποιημένης επικοινωνίας στο ΣΕΕ.

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.**

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.

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.