

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5681

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	MULLENLOWE / METRO (MY MARKET)
ΘΕΜΑ	Διαφημιστική επικοινωνία «EFOOD MARKET»

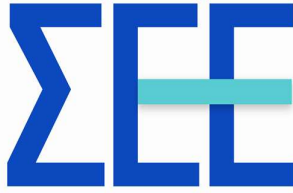
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5679 / 05.01.2022
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ (μέσω τηλεδιάσκεψης)	14.01.2022
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5681 / 17.01.2022

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Β. ΑΓΝΙΑΔΗ Ν. ΜΠΙΡΜΠΑ Γ. ΤΣΑΚΑΛΑΚΗΣ Γ. ΑΝΑΣΤΑΣΙΑΔΗΣ Μ. ΦΩΤΙΟΥ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΣΔΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ	Γ. ΕΥΦΡΟΣΥΝΙΔΟΥ Α. ΣΑΝΔΗ Χ. ΚΙΛΑΚΟΥ Σ. ΠΑΠΑΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΣ Χ. ΑΜΠΑΤΖΗΣ Χ. ΤΑΚΑΣ Κ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Γ. ΚΟΠΑΚΑΚΗΣ	METRO (MY MARKET) MULLENLOWE MULLENLOWE MULLENLOWE ONLINE DELIVERY (EFOOD) ONLINE DELIVERY (EFOOD) ONLINE DELIVERY (EFOOD) ONLINE DELIVERY (EFOOD)
ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΕΣ	Γ. ΚΑΨΑΛΑ Κ. ΚΟΕΝ Β. ΜΠΟΤΤΗ	MULLENLOWE ONLINE DELIVERY (EFOOD) ONLINE DELIVERY (EFOOD)

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΔΕΕ – ΣΔΕ – ΕΣΡ – Γ.Γ.ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
-------------	-----------------------------------

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 κρίνει εάν η εν λόγω επικοινωνία είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών και των περιορισμών στις συναθροίσεις εξαιτίας της πανδημίας COVID 19, η Επιτροπή συνεδρίασε μέσω τηλεδιάσκεψης.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

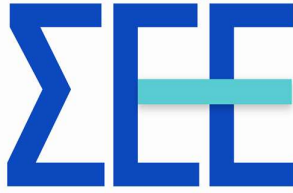
Για την αξιολόγηση του διαφημιστικού ισχυρισμού «*efood market, super market σε 15 λεπτά*», ως προς την υπόσχεση παράδοσης σε 15 λεπτά, η Επιτροπή έλαβε υπ' όψιν της όσα λεπτομερώς συζητήθηκαν κατά τη συνεδρίαση και ιδιαίτερα τα προσκομισθέντα από την ελεγχόμενη πλευρά στοιχεία, που αποτυπώνουν το χρόνο στον οποίο έχουν πράγματι παραδοθεί οι παραγγελίες κατά το τελευταίο 4μηνο (orders share % per delivery time group). Σύμφωνα με αυτά τα στοιχεία, εντός 15 λεπτών έχει παραδοθεί το 42% των παραγγελιών, ενώ το 90% αυτών έχει παραδοθεί στα 30 λεπτά.

Η Επιτροπή σχημάτισε ομόφωνα την άποψη ότι καίτοι η παράδοση ειδών super market σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα καθιστά την υπηρεσία αυτή καινοτόμο, η υπόσχεση που διατυπώνεται για παράδοση σε 15 λεπτά δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς.

Ειδικότερα, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι η διατύπωση «σε 15 λεπτά» υπόσχεται με τρόπο απόλυτο, κατηγορηματικό, χωρίς καμία επιφύλαξη ή προϋπόθεση, ότι η παράδοση θα γίνει συγκεκριμένα σε 15 λεπτά, γεγονός το οποίο μάλιστα επιβεβαιώνεται emphaticά στο ένα από τα δύο τηλεοπτικά, με την εμφάνιση του ρολογιού που δείχνει να έχουν περάσει ακριβώς 15 λεπτά από την ώρα της παραγγελίας. Η ξεκάθαρη αυτή υπόσχεση δημιουργεί την ανάλογη προσδοκία στους καταναλωτές, η οποία όμως (προσδοκία) θα επαληθευτεί μόνο σε ποσοστό περίπου 40% των παραγγελιών, ενώ το ποσοστό αυτό δεν γίνεται επαρκές ούτε στα 20 λεπτά, ακόμη κι αν θεωρηθεί ότι οι καταναλωτές έχουν την ανοχή μίας εύλογης καθυστέρησης λίγων λεπτών.

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο υπό κρίση διαφημιστικός ισχυρισμός «*efood market, super market σε 15 λεπτά*», δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς, είναι υπερβολικός, μπορεί να οδηγήσει σε εσφαλμένες εντυπώσεις, προσκρούει στα άρθρα 5 και 8 του του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε) και θα πρέπει να τροποποιηθεί σε όλα τα μέσα και υλικά που εμφανίζεται, προκειμένου να είναι σύμφωνος με τα οριζόμενα σε αυτόν.

Η προθεσμία για την απαραίτητη τροποποίηση είναι 3 ημέρες για την τηλεόραση και τα digital υλικά, 2 ημέρες για το ραδιόφωνο και έως τη λήξη της ισχύουσας σύμβασης για τα μέσα μαζικής μεταφοράς, που δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 15 ημέρες, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής



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.**

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.