



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

**ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**  
**ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Σ 1433**

ΑΙΤΟΥΣΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	Καταναλώτρια
<b>ΘΕΜΑ</b>	<b>ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b> <b>«GYMFORM TOTAL ABS ζώνη παθητικής γυμναστικής»</b>

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	Σ / 1432 / 12.09.2019
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	19.09.2019
<b>ΗΜ/ΝΙΑ &amp; ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ</b>	<b>Σ / 1433 / 23.09.2019</b>

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Ν. ΜΙΚΑΪΤΣ Λ. ΜΠΕΛΙΜΠΑΣΑΚΗ Α. ΜΠΑΡΔΙΣΜΠΑΝΙΑΝ Δ. ΞΥΝΟΤΡΟΥΛΙΑΣ	ΕΔΕΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΔΕΕ ΣΔΕ ΣΔΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ		ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΡΙΑ

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 εγκαλούμενη πλευρά Telestar Direct Marketing S.A. δεν παρέστη στη συνεδρίαση λόγω αδυναμίας φυσικής παρουσίας εκπροσώπων της, όπως ενημέρωσε, αλλά απέστειλε τις απόψεις της και σχετικά με την υπόθεση στοιχεία (επιστολή, βεβαίωση της προμηθεύτριας εταιρείας INDUSTEX S.L., 2 φωτογραφίες της συσκευασίας του διαφημιζόμενου προϊόντος και φωτοτυπία του φυλλαδίου του προϊόντος), τα οποία γνωστοποιήθηκαν στην Επιτροπή και στην εγκαλούσα κατά τη συνεδρίαση.



## ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η Επιτροπή εξέτασε την υπό έλεγχο διαφημιστική επικοινωνία (τηλεοπτικό διάρκειας 57” και video διάρκειας 1,47” που προβάλλεται στην εταιρική ιστοσελίδα [www.telestarshop.gr](http://www.telestarshop.gr)), έλαβε υπ’ όψιν της τα στοιχεία και επιχειρήματα και των δύο πλευρών και ομόφωνα κατέληξε στα εξής:

A. Όπως αναφέρει η εγκαλούσα καταναλώτρια και δεν αρνείται η εγκαλούμενη εταιρεία, η διαφημιζόμενη ζώνη παθητικής γυμναστικής Gymform Total Abs λειτουργεί με ηλεκτρόδια, τα οποία συνιστάται να αντικαθίστανται μετά από 30 χρήσεις και το κόστος για κάθε αντικατάσταση τους είναι 20 ευρώ. Η συνιστώμενη συχνότητα χρήσης, όπως προκύπτει από την υπό έλεγχο επικοινωνία (και από το φυλλάδιο του προϊόντος) είναι καθημερινή και επομένως για τη χρήση της ζώνης απαιτείται μηνιαίο κόστος 20 ευρώ, όταν η αξία αγοράς της είναι 69 ευρώ (δηλαδή επιπλέον περίπου το 1/3 της τιμής του προϊόντος).

Επειδή στην υπό έλεγχο διαφημιστική επικοινωνία δεν αναφέρεται η πληροφορία αυτή, που στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι ουσιώδης και απαραίτητη για την ορθή και πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι εντοπίζεται κίνδυνος σύγχυσης ή / και παραπλάνησης του καταναλωτή.

Ως εκ τούτου η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η υπό έλεγχο επικοινωνία προσκρούει στα άρθρα 3.1, 3.2, 5.1, 5.2.β των Γενικών Αρχών και στο άρθρο Γ2 του Ειδικού Κεφαλαίου Γ (Άμεσο marketing) του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί με την ξεκάθαρη αναφορά στο, απαραίτητο για τη λειτουργία της ζώνης, κόστος των 20 ευρώ ανά 30 χρήσεις, (συν το κόστος αποστολής), όποτε παρουσιάζεται η τιμή του προϊόντος, ώστε να καταστεί σαφές και αντιληπτό από τους καταναλωτές.

Επιπροσθέτως, στο φυλλάδιο του προϊόντος, μαζί με τη σύσταση αντικατάστασης των ηλεκτροδίων μετά από κάθε 30 χρήσεις, θα πρέπει να υπάρχει διευκρίνιση ότι η προμήθεια των νέων ηλεκτροδίων έχει χρέωση.

B. Αναφορικά με τη δυνατότητα επιστροφής του προϊόντος η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι η διατύπωση που εμφανίζεται στην υπό έλεγχο διαφημιστική επικοινωνία «*δυνατότητα επιστροφής εντός 15 ημερών από την παραλαβή με επιβάρυνση των εξόδων επιστροφής*» δεν είναι σαφής ως προς τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες γίνεται δεκτή από την εταιρεία η επιστροφή του προϊόντος, με αποτέλεσμα την πιθανή σύγχυση / παρανόηση του καταναλωτή.

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό εντοπίζεται παράβαση των άρθρων 3.2 και 5.2.γ του ΕΚΔ-Ε και η υπό έλεγχο επικοινωνία θα πρέπει να τροποποιηθεί με τη



#### ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

συμπλήρωση των εκάστοτε όρων επιστροφής που ισχύουν (για παράδειγμα, να μην έχει γίνει χρήση του προϊόντος, ή να μην έχει ανοιχθεί η συσκευασία, ή να μην έχει καταστραφεί η συσκευασία κλπ.). Επίσης, η Επιτροπή διαπίστωσε ότι ενώ στην υπό έλεγχο επικοινωνία για τις επιστροφές αναφέρεται η προθεσμία των 15 ημερών, στην επιστολή που υπέβαλε η εταιρεία Teletar αναφέρεται ότι η επιστροφή γίνεται εντός 14 ημερών. Επομένως επισημαίνεται ότι στη διαφημιστική επικοινωνία θα πρέπει να προβάλλεται η προθεσμία την οποία στην πράξη τηρεί η εταιρεία.

Τέλος, η Επιτροπή επισημαίνει ότι στην υπό έλεγχο επικοινωνία οι πληροφορίες που εμφανίζονται στην κάρτα σχετικά με το δικαίωμα επιστροφής και τα έξοδα αποστολής δεν πληρούν τις προδιαγραφές της Οδηγίας του ΣΕΕ, ως προς το μέγεθος των γραμμάτων και πρέπει να γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις.

Η προθεσμία για τις απαραίτητες τροποποιήσεις είναι 3 ημέρες για το τηλεοπτικό και το video και 30 ημέρες για το φυλλάδιο.

---

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.**

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.