



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5627

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	DDB / ΔΕΗ
ΘΕΜΑ	Διαφημιστική επικοινωνία «ΗΡΩΝ ΕΝ.Α.»

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5625 / 11.05.2021
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	17.05.2021
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5627 / 20.05.2021

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Θ. ΒΛΑΧΟΠΟΥΛΟΣ Ε. ΛΙΑΤΑΚΗ Λ. ΣΠΑΝΟΣ Λ. ΒΙΤΟΥΛΑΔΙΤΟΥ Α.ΠΑΠΑΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ	ΕΔΕΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ ΣΔΕ ΣΔΕ
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ (μέσω τηλεδιάσκεψης)	Μ. ΠΑΠΑΠΟΥΛΟΥ Μ. ΦΩΤΙΟΥ Ρ. ΚΑΛΟΓΡΙΔΑΚΗ Α. ΔΙΑΜΑΝΤΟΠΟΥΛΟΥ Τ. ΜΑΥΡΑΚΗΣ Α. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Σ. ΕΥΘΥΜΙΟΥ Π. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΚΗΣ	DDB DDB ΔΕΗ ΔΕΗ ADMINE ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ (ως παρατηρητές)	Σ. ΔΗΜΤΣΑ Κ. ΧΡΥΣΟΠΟΥΛΟΥ Γ. ΚΟΥΒΑΡΗΣ Γ. ΔΑΝΙΟΛΟΣ Γ. ΠΕΛΕΚΑΝΟΣ Κ. ΚΟΥΒΑΡΗ Λ. ΚΟΤΡΩΝΑΚΗ Χ. ΣΕΠΕΤΗ Ν. ΖΕΡΒΑΣ	ΔΕΗ ΔΕΗ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ADMINE

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



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

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, που έχουν επιβληθεί εξαιτίας της πανδημίας COVID 19, η Επιτροπή συνεδρίασε μέσω τηλεδιάσκεψης.

Η Επιτροπή, με βάση τα στοιχεία που υποβλήθηκαν και από τις δύο πλευρές, καθώς και όσα αναλυτικά συζητήθηκαν κατά τη συνεδρίαση, διαπίστωσε ότι με το πρόγραμμα ΗΡΩΝ ΕΝ.Α. δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες να καταβάλουν ένα ποσό της επιλογής τους (με ελάχιστο όριο τα 100€) και ανάλογα με το ποσό αυτό να κερδίσουν μείωση στο σκέλος του λογαριασμού που αφορά στη χρέωση για την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος (όπου, υπό συγκεκριμένες συνθήκες, σε βάθος χρόνου, το κόστος αυτό δύναται να μηδενιστεί).

Με αυτά τα δεδομένα, στην υπό έλεγχο διαφημιστική επικοινωνία του συνδυασμού των προγραμμάτων ΗΡΩΝ ΕΝ.Α. και ΗΡΩΝ UP, οι υπό έλεγχο ισχυρισμοί *«αυτό που δεν ξανάγινε στην ενέργεια το κάνει ο ΗΡΩΝ, τώρα ανοίγεις το λογαριασμό σου και το κόστος του ρεύματος είναι μηδέν»* και *«μοναδικό εργαλείο μηδενισμού του κόστους ρεύματος»*, που επικοινωνούν μηδενισμό του κόστους ρεύματος, κρίθηκε ομόφωνα από την Επιτροπή – όπως και με την Α 5586 / 08.02.2021 Απόφαση της – ότι είναι απόλυτοι, υπερβολικοί, μπορεί να οδηγήσουν σε σύγχυση ή / και παραπλάνηση, προσκρούουν στα άρθρα 3, 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως.

Επιπλέον, κατά τη ομόφωνη κρίση της Επιτροπής η διατύπωση *«κόστος ρεύματος»*, στο πλαίσιο της υπό κρίση επικοινωνίας είναι πιθανό να εκληφθεί από μέρος των καταναλωτών ότι αφορά στο συνολικό κόστος του λογαριασμού ρεύματος, αφού δεν διευκρινίζεται με κανένα τρόπο ότι το κόστος που μειώνεται και δύναται να μηδενιστεί είναι αυτό των ανταγωνιστικών χρεώσεων (της χρέωσης δηλαδή για την κατανάλωση του ηλεκτρικού ρεύματος) και δεν αφορά στο σκέλος του λογαριασμού που περιλαμβάνει τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις και τα τέλη. Η εσφαλμένη αυτή εντύπωση επιτείνεται όταν η φράση *«κόστος ρεύματος»* διατυπώνεται σε συνάφεια με αναφορά στο λογαριασμό του ρεύματος, όπως στον παραπάνω υπό έλεγχο ισχυρισμό *«αυτό που δεν ξανάγινε στην ενέργεια το κάνει ο ΗΡΩΝ, τώρα ανοίγεις το λογαριασμό σου και το κόστος του ρεύματος είναι μηδέν»* και όταν συνοδεύεται από την εικόνα ενός απολύτως μηδενικού λογαριασμού.

Η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι, ιδίως στην αναπτυσσόμενη και με έντονη κινητικότητα και ενδιαφέρον αγορά της ενέργειας, είναι απαραίτητο – για την ορθή και πλήρη κατανόηση των όρων και των



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

συνθηκών λειτουργίας της από τους καταναλωτές – η επικοινωνία να είναι απόλυτα σαφής και ξεκάθαρη.

Για τους λόγους αυτούς η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η διατύπωση «κόστος ρεύματος» έρχεται σε αντίθεση με τα άρθρα 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

Ως προς τη δήλωση μοναδικότητας, που διατυπώνεται με τον ισχυρισμό «μοναδικό εργαλείο...», η Επιτροπή διαπίστωσε από τη συζήτηση ότι δεν υπάρχει στην αγορά άλλο συγκρίσιμο εργαλείο μείωσης ή/και μηδενισμού του κόστους από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας και για το λόγο αυτό ομόφωνα έκρινε ότι ο παραπάνω ισχυρισμός δεν προσκρούει στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Αναφορικά με την υπόσχεση «...ξεκίνα με έκπτωση 45%...», που όπως αναφέρθηκε κατά τη συνεδρίαση αφορά στην έκπτωση συνέπειας, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι με τον τρόπο που διατυπώνεται, δηλαδή χωρίς να αναφέρεται ότι πρόκειται για έκπτωση συνέπειας, μπορεί να προκαλέσει εσφαλμένες εντυπώσεις, προσκρούει στα άρθρα 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

Σχετικά με τον ισχυρισμό «χωρίς συμβόλαια που σε δεσμεύουν για χρόνια», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς διότι, σύμφωνα με τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν, απαιτείται σύναψη συμβολαίου πολυετούς διάρκειας και προβλέπονται επιπτώσεις σε περίπτωση διακοπής του. Επομένως ο παραπάνω υπό κρίση ισχυρισμός μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση ή / και παραπλάνηση, προσκρούει στα άρθρα 3, 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

Περαιτέρω, επειδή το όφελος για τον καταναλωτή από τη διαφημιζόμενη προωθητική ενέργεια είναι συγκεκριμένο ποσό (αυτό της ελάχιστης συμμετοχής στο πρόγραμμα, δηλαδή 100€) και επειδή το διαφημιζόμενο προϊόν (συνδυασμός των δύο προγραμμάτων) είναι καινούργιο, διαφορετικό και δεν είναι αναμενόμενο να γνωρίζει το κοινό τον τρόπο και τους όρους λειτουργίας του, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι ο ισχυρισμός «δοκίμασε το ΗΡΩΝ EN.A. τώρα δωρεάν για ένα χρόνο» είναι ασαφής, υπερβολικός, μπορεί να προκαλέσει σύγχυση και να δημιουργήσει προσδοκίες μεγαλύτερου τελικού οφέλους για τον καταναλωτή και για το λόγο αυτό προσκρούει στο άρθρο 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η αναφορά «δώρο το ελάχιστο κόστος συμμετοχής 100€», παρότι είναι ακριβής και απαραίτητη, δεν κρίνεται ικανή να άρει την υπερβολή και την ασάφεια του παραπάνω ισχυρισμού.

Ως προς τις προθεσμίες τροποποίησης, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η προβολή της υπό έλεγχο επικοινωνίας ως έχει (τηλεοπτικό, ραδιοφωνικό, social media) πρέπει να διακοπεί άμεσα (μέχρι και την Παρασκευή 21/05/2021).

Τέλος, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 8.Ζ του Κανονισμού, ότι η νέα εκδοχή της επικοινωνίας ΗΡΩΝ θα πρέπει να της υποβληθεί για έγκριση πριν την εμφάνιση της, προκειμένου να αποφευχθούν ενδεχόμενες παρερμηνείες και να διαπιστωθεί η σωστή εφαρμογή της παρούσης.

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.