



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5109

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	BOLD OGILVY, ΓΕΡΜΑΝΟΣ
ΘΕΜΑ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “VODAFONE SHOPS (ΥΠΕΡΟΜΑΔΑ-SERVICE)” & “VODAFONE SHOPS (ΥΠΕΡΟΜΑΔΑ-SERVICE-10%)”

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5104 / 09.09.2015 A / 5107 / 11.09.2015
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	15.09.2015
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5109 / 17.09.2015

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Ν. ΜΙΚΑΪΤΣ Γ. ΑΝΑΣΤΑΣΙΑΔΗΣ Α. ΦΟΥΝΤΟΥΛΗ Κ. ΚΩΤΣΙΟΠΟΥΛΟΥ Γ. ΜΑΘΙΟΣ	ΕΔΕΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ ΣΔΕ ΣΔΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Μ. ΤΡΙΓΚΙΔΟΥ Χ. ΜΠΟΖΑΤΖΙΔΗΣ Π. ΓΕΩΡΓΙΑΔΗΣ Λ. ΣΠΑΝΟΣ Γ. ΓΚΙΚΑΣ Σ. ΠΛΕΣΣΑ Ν. ΤΟΛΙΑΣ	BOLD OGILVY ΟΤΕ ΟΤΕ SPOT THOMPSON VODAFONE VODAFONE VODAFONE

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΔΕΕ – ΣΔΕ – ΕΣΡ
-------------	------------------

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας και τον Κανονισμό Λειτουργίας, εξέτασε τις υπό έλεγχο επικοινωνίες, σε σχέση με τις υποβληθείσες αιτήσεις ελέγχου και έλαβε υπ’ όψιν της τα στοιχεία και επιχειρήματα που αναπτύχθηκαν κατά τη συνεδρίαση.

Καταρχάς η Επιτροπή συνεξέτασε τις 2 υπό έλεγχο επικοινωνίες VODAFONE SHOPS ΥΠΕΡΟΜΑΔΑ-SERVICE (τηλεοπτικό 55” με ημ. 1^{ης} εμφ. 07.09.2015 & ραδιοφωνικό 58” με ημ. 1^{ης} εμφ. 09.09.2015) και VODAFONE SHOPS ΥΠΕΡΟΜΑΔΑ-SERVICE-10% (τηλεοπτικό 16” με ημ. 1^{ης} εμφ. 08.09.2015)



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

λόγω της άμεσης συνάφειάς τους και αποφάσισε την έκδοση ενιαίας απόφασης προς αποφυγή επαναλήψεων και πιθανών παρανοήσεων.

Σχετικά με τον υπό κρίση ισχυρισμό *«καλά, το ίδιο κινητό δεν έχουμε; Εγώ γιατί το είχα τόσες ημέρες στο service; Το ίδιο κινητό, αλλά άλλη ομάδα»*, η Επιτροπή λαμβάνοντας υπόψη της ότι για το service της συσκευής κινητού τηλεφώνου ο καταναλωτής έχει στη διάθεσή του μία σειρά από εναλλακτικές επιλογές / καταστάματα που προσφέρουν αυτή την υπηρεσία, έκρινε ότι το insight που διατυπώνεται στον εν λόγω ισχυρισμό (*«εγώ γιατί το είχα τόσες ημέρες στο service»*) προκύπτει από την εμπειρία που ο ίδιος έχει βιώσει με τα διαφορετικά καταστάματα και τις διάφορες βλάβες καθώς και ότι η προώθηση της “ομάδας Vodafone” ως διαφορετική από αυτή του ανταγωνισμού είναι θεμιτή και δεν υποδηλώνει απαξίωση.

Με βάση τα παραπάνω η Επιτροπή κατά πλειοψηφία αποφάσισε ότι ο ισχυρισμός *«καλά, το ίδιο κινητό δεν έχουμε; Εγώ γιατί το είχα τόσες ημέρες στο service; Το ίδιο κινητό, αλλά άλλη ομάδα»* δεν είναι δυσφημιστικός για τους ανταγωνιστές της VODAFONE, δεν μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση τον καταναλωτή και δεν προσκρούει στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Σε σχέση με το προϊόντικό μέρος της επικοινωνίας που εκφράζεται με τον υπό κρίση ισχυρισμό *«Αποκλειστικά και για πρώτη φορά στην Ελλάδα, με την υπηρεσία VODAFONE Check & Go, η ομάδα Internet VODAFONE, λύνει το 90% των προβλημάτων στη στιγμή»* από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν η Επιτροπή σχημάτισε την άποψη ότι η υπηρεσία VODAFONE Check & Go συνίσταται σε ένα “εργαλείο” που μπορεί – σε ένα βαθμό – να διαγνώσει και να επιλύσει προβλήματα συσκευών κινητής τηλεφωνίας αλλά όχι σε επίπεδο hardware, ότι η υπηρεσία αυτή προσφέρεται για πρώτη φορά στην Ελλάδα, κατ’ αποκλειστικότητα από τη VODAFONE και ότι σε συνθήκες ρεαλιστικής χρήσης της υπηρεσίας εντός των καταστημάτων VODAFONE αντιμετωπίστηκε το πρόβλημα των συσκευών που συνδέθηκαν με το “εργαλείο” σε ποσοστό 92,3%.

Κατά συνέπεια η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι ο υπό έλεγχο ισχυρισμός *«Αποκλειστικά και για πρώτη φορά στην Ελλάδα, με την υπηρεσία VODAFONE Check & Go, η ομάδα Internet VODAFONE, λύνει το 90% των προβλημάτων στη στιγμή»*, παρότι αληθής, ενέχει ασάφεια και για το λόγο αυτό μπορεί να προκαλέσει εσφαλμένες εντυπώσεις. Συγκεκριμένα, αναφορικά με τη διατύπωση *«Αποκλειστικά και για πρώτη φορά στην Ελλάδα, με την υπηρεσία VODAFONE Check & Go...»*, παραλείπεται η απαραίτητη



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

για τη σωστή ενημέρωση του καταναλωτή πληροφορία ότι το εργαλείο VODAFONE Check & Go δεν αντιμετωπίζει θέματα του hardware των συσκευών. Επιπλέον, στο σημείο που αναφέρεται το ποσοστό «90%» θα πρέπει να διευκρινίζεται ότι αυτό προκύπτει από τα εσωτερικά στοιχεία για το service της, που συλλέγει η ίδια η εταιρεία VODAFONE.

Ως εκ τούτου η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο προαναφερόμενος υπό κρίση ισχυρισμός είναι πιθανό να οδηγήσει σε σύγχυση ή / και παραπλάνηση, προσκρούει στα άρθρα 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως εντός 3 ημερών.

Αναφορικά με τον ισχυρισμό «Και για το 10% των περιπτώσεων που το πρόβλημα δε λύνεται στη στιγμή, μην ανησυχείς.» (τηλεοπτικό 16” με ημ. 1^{ης} εμφ. 08.09.2015) ο οποίος αφορά επίσης στην υπηρεσία VODAFONE Check & Go όπως προκύπτει νοηματικά αλλά και από το οπτικό μέρος της επικοινωνίας, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε - σε αντιστοιχία με τα παραπάνω αναφερόμενα - ότι οι πληροφορίες που διευκρινίζουν τις δυνατότητες του “εργαλείου” (δεν αντιμετωπίζει προβλήματα hardware) καθώς και την πηγή του αναφερόμενου ποσοστού 10% είναι απαραίτητες και η παράλειψή τους μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση ή / και παραπλάνηση του καταναλωτή.

Συνεπώς η υπό έλεγχο επικοινωνία προσκρούει στα άρθρα 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως εντός 3 ημερών.

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.**

Επισημαίνεται 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.