



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5127

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	SPOT THOMPSON, VODAFONE
ΘΕΜΑ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “COSMOTE ONE” εταιρικό site

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5120 / 16.11.2015
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	24.11.2015
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5127 / 27.11.2015

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Κ. ΧΟΥΠΗ Γ. ΑΝΑΣΤΑΣΙΑΔΗΣ Ε. ΤΣΑΚΙΡΙΔΟΥ Ν. ΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΣ Μ. ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΙΟΥ	ΕΔΕΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ ΣΔΕ ΣΔΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Λ. ΣΠΑΝΟΣ Υ. ΚΟΣΜΕΤΑΤΟΥ Χ. ΗΛΙΟΠΟΥΛΟΥ Δ. ΧΡΥΣΑΚΟΠΟΥΛΟΣ Ε. ΜΠΟΖΩΝΗ Α. ΜΠΑΡΔΙΣΜΠΑΝΙΑΝ Χ. ΚΟΝΙΝΗΣ Π. ΓΑΒΡΙΗΛΙΔΗΣ Ν. ΚΑΚΛΑΜΑΝΟΥ	SPOT THOMPSON VODAFONE VODAFONE VODAFONE VODAFONE BOLD OGILVY COSMOTE COSMOTE COSMOTE

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 επικοινωνία σε σχέση με την υποβληθείσα αίτηση ελέγχου και έλαβε υπ' όψιν της τα στοιχεία και επιχειρήματα που αναπτύχθηκαν στη συνεδρίαση.

Καταρχάς η Επιτροπή θέλει να επισημάνει ότι παρότι τα κείμενα / ισχυρισμοί που βρίσκονται σε ιστοσελίδες υπόκεινται σε όλους τους κανόνες δεοντολογίας που διέπουν τις διαφημίσεις και θα πρέπει να δίνεται προσοχή να μην παραπλανούν κατά κανένα τρόπο τον καταναλωτή, εντούτοις – σε



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

αντίθεση με τους διαφημιστικούς ισχυρισμούς που διατυπώνονται σε άλλες μορφές επικοινωνίας, όπως τηλεοπτικά και ραδιοφωνικά σποτ – στις ιστοσελίδες υπάρχει η δυνατότητα τα κείμενα να είναι εκτενή και επεξηγηματικά και ένας ισχυρισμός (π.χ. σε μορφή τίτλου) δεν πρέπει πάντα να αξιολογείται αποσπασματικά καθώς μπορεί να αναλύεται και να εξηγείται με λεπτομέρεια σε κείμενο που ακολουθεί.

Υπό αυτό το πρίσμα η Επιτροπή αξιολόγησε τους παρακάτω υπό έλεγχο ισχυρισμούς

1. Σχετικά με τον ισχυρισμό «Μοναδική εμπειρία mobile internet και ομιλίας στο καλύτερο δίκτυο», η Επιτροπή καταρχάς ενημερώθηκε από την εγκαλούμενη πλευρά BOLD OGILVY / COSMOTE ότι έχει ήδη τροποποιηθεί, με την αντικατάσταση της λέξης «καλύτερο» από τη λέξη «αξεπέραστο».

Η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι η φράση «μοναδική εμπειρία» είναι γενικόλογη και αόριστη, δεν υπόσχεται κάποιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και δεν μπορεί να οδηγήσει σε οποιαδήποτε παραπλάνηση τον καταναλωτή. Ως εκ τούτου η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό δεν προκύπτει παράβαση των διατάξεων του ΕΚΔ-Ε.

Η φράση «στο καλύτερο δίκτυο» δεν αξιολογήθηκε, αφού δηλώθηκε η οριστική διακοπή της, ενώ η τροποποιημένη φράση «στο αξεπέραστο δίκτυο» επίσης δεν αξιολογήθηκε διότι δεν είχε υποβληθεί σχετική αίτηση ελέγχου.

2. Σχετικά με τον ισχυρισμό «*Cosmote Mobile Plus Family Τώρα η οικογένεια μοιράζεται ακόμα περισσότερα*», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι η περιγραφή των προγραμμάτων Cosmote Mobile Plus Family που ακολουθεί αμέσως μετά τον υπό έλεγχο ισχυρισμό επεξηγεί αναλυτικά ποιές είναι οι παροχές τις οποίες με τα νέα προγράμματα μπορούν πλέον να μοιράζονται τα μέλη μίας οικογένειας και τεκμηριώνει επαρκώς τον ισχυρισμό.

Ως εκ τούτου η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό δεν υπάρχει κίνδυνος σύγχυσης ή/και παραπλάνησης του καταναλωτή και δεν εντοπίζεται παράβαση των διατάξεων του ΕΚΔ-Ε.

3. Αναφορικά με τον ισχυρισμό «...τα καλύτερα apps της αγοράς...», που έχει ήδη τροποποιηθεί, με την αντικατάσταση της λέξης «καλύτερα» από τη φράση «πιο δημοφιλή» και τον ισχυρισμό «*όλα τα κινητά που συμμετέχουν στο Cosmote One έχουν τα smart apps για να απολαμβάνετε στο smartphone ή το tablet τα πιο δημοφιλή applications όπως Evernote, Magistro και Lookout με αποκλειστικά features και σε προνομιακές τιμές, με συνολικό όφελος πάνω από 150 ευρώ*», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

τεκμηριώθηκαν επαρκώς από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν τόσο η υψηλή δημοφιλία των αναφερόμενων applications, όσο και το χρηματικό όφελος των 150 ευρώ. Ωστόσο η διατύπωση «τα πιο δημοφιλή» κρίθηκε απόλυτη και υπερβολική καθώς μπορεί να δημιουργήσει την εσφαλμένη εντύπωση ότι προσφέρεται το σύνολο των πιο δημοφιλών applications.

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο ισχυρισμός «τα πιο δημοφιλή apps» προσκρούει στο άρθρο 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

4. Σχετικά με τον ισχυρισμό «Χρειάζεσαι internet παντού. Όταν είσαι σπίτι, όταν είσαι στο δρόμο και μάλιστα από όλες τις συσκευές σου. Με το Cosmote One απολαμβάνεις το καλύτερο internet που υπάρχει τόσο στο σταθερό όσο και στο κινητό», η Επιτροπή ενημερώθηκε από την εγκαλούμενη πλευρά BOLD OGILVY / COSMOTE ότι έχει ήδη τροποποιηθεί, με την αντικατάσταση της λέξης «καλύτερο» από τη λέξη «αξεπέραστο».

Ο ισχυρισμός «το καλύτερο internet» δεν αξιολογήθηκε από την Επιτροπή, αφού δηλώθηκε η οριστική διακοπή του, ενώ ο τροποποιημένος ισχυρισμός «αξεπέραστο internet» επίσης δεν αξιολογήθηκε διότι δεν είχε υποβληθεί σχετική αίτηση ελέγχου.

5. Σχετικά με τον ισχυρισμό «Στο σπίτι χρειάζεσαι μία σταθερή σύνδεση για σένα και την οικογένεια σου ώστε να σερφάρετε όλοι ταυτόχρονα χωρίς κανένα συμβιβασμό», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι η διατύπωση «χωρίς κανένα συμβιβασμό» ενέχει υπερβολή και μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση καθώς είναι πιθανό να δημιουργήσει την εσφαλμένη εντύπωση ότι η χρήση του internet από τα μέλη μιας οικογένειας θα είναι απολύτως ομαλή και χωρίς καμία διακοπή ή καθυστέρηση, με οποιαδήποτε ταχύτητα σύνδεσης (ADSL – VDSL). Επειδή είναι γεγονός ότι οι χαμηλές ταχύτητες δεν μπορούν να εξασφαλίσουν τέτοιου είδους απόλυτη εμπειρία, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο ισχυρισμός αυτός είναι απόλυτος και υπερβολικός, προσκρούει στο άρθρο 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

6. Σχετικά με τον ισχυρισμό «Μία σύνδεση, απεριόριστες δυνατότητες για όλους. Στο Cosmote One θα βρεις τις υψηλότερες ταχύτητες ADSL & VDSL έως 50 Mbps, για να επιλέξεις αυτή που πραγματικά χρειάζεσαι και να κάνεις απεριόριστο downloading, streaming, uploading και gaming», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι η φράση «μία σύνδεση, απεριόριστες δυνατότητες για όλους» ως τίτλος μίας ενότητας επικοινωνεί με τρόπο αόριστο και γενικόλογο ότι τα νέα προγράμματα προσφέρουν πλήθος



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

δυνατοτήτων για τους χρήστες και υπό αυτή την έννοια δεν μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση. Περαιτέρω, στο κείμενο που ακολουθεί τον παραπάνω τίτλο, αναφέρονται οι διαφορετικές ταχύτητες που μπορεί ο καταναλωτής να επιλέξει ανάλογα με τις ανάγκες και τις δυνατότητες του, ορισμένες από τις οποίες (ταχύτητες) υποστηρίζουν και απεριόριστο downloading.

Με βάση τα παραπάνω η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό δεν εντοπίζεται παράβαση των διατάξεων του ΕΚΔ-Ε.

7. Σχετικά με τον ισχυρισμό «Απίστευτα γρήγορες ταχύτητες 4G και 4G+ έως 375 Mbps. Όλα τα κινητά που συμμετέχουν στο COSMOTE ONE έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο internet με ταχύτητες έως 375 Mbps, για να κατεβάζεις στη στιγμή ό,τι θέλεις, να ανεβάζεις φωτογραφίες στα social media, να βλέπεις αγώνες και ταινίες σε live streaming πιο γρήγορα από ποτέ αλλά και ό,τι άλλο μπορείς να φανταστείς», η Επιτροπή ενημερώθηκε από την εγκαλούμενη πλευρά BOLD OGILVY / COSMOTE ότι έχει ήδη τροποποιηθεί, με την αντικατάσταση της φράσης «όλα τα κινητά» από τη φράση «όλες οι συνδέσεις κινητής». Ο ισχυρισμός «όλα τα κινητά» δεν αξιολογήθηκε από την Επιτροπή, αφού δηλώθηκε η οριστική διακοπή του, ενώ ο τροποποιημένος ισχυρισμός «όλες οι συνδέσεις κινητής ...» δεν αξιολογήθηκε επίσης διότι δεν είχε υποβληθεί σχετική αίτηση ελέγχου.

8. Σχετικά με τον ισχυρισμό «Η επιχείρησή σου λειτουργεί παραγωγικά όταν η επικοινωνία με τους συνεργάτες και τους πελάτες σου είναι εύκολη, συνεχής και χωρίς περιορισμούς», η Επιτροπή έκρινε κατά πλειοψηφία ότι είναι υπερβολικός και μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση διότι μόνο η ενδοεταιρική επικοινωνία είναι απεριόριστη, ενώ για οποιαδήποτε άλλη (με πελάτες και συνεργάτες) ισχύουν συγκεκριμένοι περιορισμοί. Συνεπώς, επειδή είναι πιθανό από την παραπάνω διατύπωση να δημιουργηθεί η εσφαλμένη εντύπωση ότι τα επαγγελματικά προγράμματα προσφέρουν επικοινωνία χωρίς περιορισμούς προς όλους, η Επιτροπή κατά πλειοψηφία αποφάσισε ότι ο εν λόγω ισχυρισμός προσκρούει στο άρθρο 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

Η προθεσμία για τις τροποποιήσεις ορίστηκε στις 4 ημέρες.



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.**

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.