



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

**ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**  
**ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5411**

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	THE NEWTONS LABORATORY, ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ DDB, ALPHA BANK A.E.
<b>ΘΕΜΑ</b>	<b>ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b> <b>“VIVAWALLET POS”</b>

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5408 / 02.08.2018 A / 5409 / 02.08.2018
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	08.08.2018
<b>ΗΜ/ΝΙΑ &amp; ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ</b>	<b>A / 5411 / 09.08.2018</b>

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Ο. ΠΑΠΑΔΟΓΙΑΝΝΗ Λ. ΒΙΤΟΥΛΑΔΙΤΟΥ Ο. ΔΡΑΚΑΚΗΣ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΕΔΕΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Δ. ΜΠΕΛΕΚΟΣ Λ. ΠΕΤΡΟΥΝΙΑΣ Ι. ΑΠΟΣΤΟΛΟΠΟΥΛΟΣ  Α. ΠΛΩΤΑ Θ. ΠΑΝΤΑΖΗ Η. Α. ΚΟΛΟΒΟΣ Χ. ΣΑΡΕΛΛΑ  Β. ΓΚΟΥΤΖΑΜΑΝΗ Ρ. ΜΕΛΛΟΥ	THE NEWTONS LABORATORY ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ  DDB / TRIBAL ALPHA BANK A.E. ALPHA BANK A.E. ALPHA BANK A.E.  VIVA ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε. VIVA ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε.

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 τις υποβληθείσες αιτήσεις 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.



## ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η Επιτροπή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό, συνεξέτασε τις 2 αιτήσεις ελέγχου λόγω συνάφειας και προέβη στην έκδοση κοινής απόφασης, για την αποφυγή επαναλήψεων και τυχόν παρερμηνειών.

Καταρχάς, η Επιτροπή ενημερώθηκε ότι η εγκαλούμενη πλευρά τροποποίησε μία ημέρα πριν τη συνεδρίαση την υπό έλεγχο επικοινωνία, γνωστοποίησε τη νέα επικοινωνία στις εγκαλούσες εταιρείες και ακολούθως, με τη σύμφωνη γνώμη όλων των πλευρών, εξετάσθηκε η τροποποιημένη επικοινωνία.

Σύμφωνα με όσα αναλυτικά συζητήθηκαν κατά τη συνεδρίαση, η Επιτροπή διαπίστωσε ότι με το διαφημιζόμενο προϊόν «VIVA WALLET POS & KAPTA» («VIVA WALLET POS» στην αρχική έκδοση της επικοινωνίας) δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες / επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν VIVA WALLET POS και εταιρική κάρτα VIVA WALLET DEBIT να μηδενίσουν την προμήθεια που επιβαρύνει την επιχείρησή τους υπό τους εξής όρους και προϋποθέσεις:

- να κάνουν χρήση της εταιρικής κάρτας VIVA WALLET DEBIT για αγορές και πληρωμές της επιχείρησης συνολικής αξίας ίσης με τη συνολική αξία των συναλλαγών που εισέπραξε η επιχείρηση από τους πελάτες της,
- οι παραπάνω ισόποσης αξίας κινήσεις (δηλαδή το συνολικό ποσό χρέωσης της εταιρικής κάρτας και το συνολικό ποσό των εισπράξεων από τους πελάτες) πρέπει να πραγματοποιηθούν εντός του ίδιου ημερολογιακού μήνα,
- στο συνολικό ποσό που εισέπραξε η επιχείρηση υπολογίζονται οι συναλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί μόνο με προσωπικές κάρτες (και όχι με εταιρικές),
- στο συνολικό ποσό που εισέπραξε η επιχείρηση υπολογίζονται οι συναλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί μόνο με κάρτες εκδόσεως παρόχου εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (και όχι χωρών εκτός αυτής).

Από τα παραπάνω προκύπτει ευχερώς το συμπέρασμα ότι οι προϋποθέσεις για την επίτευξη χρέωσης μηδενικής προμήθειας είναι πολλές και περιλαμβάνουν σημαντικούς περιορισμούς.

Αξιολογώντας την υπό έλεγχο επικοινωνία (τόσο το αρχικό της, όσο και το εν συνεχεία τροποποιημένο) η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι οι ισχυρισμοί «γιατί τώρα με τη VIVA δεν πληρώνεις προμήθειες», «... οι προμήθειές σου μηδενίζονται», «προμήθειες δεν πληρώνουν μόνο όσοι έχουν VIVA WALLET POS



#### ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

& ΚΑΡΤΑ» και «VIVA WALLET POS & ΚΑΡΤΑ με 0% προμήθεια», είναι απόλυτοι και υπερβολικοί και είναι πιθανό να δημιουργήσουν την εσφαλμένη εντύπωση γενικευμένης, σταθερής και μόνιμης κατάργησης της χρέωσης προμηθειών, σε κάθε περίπτωση και για όλες τις επιχειρήσεις που διαθέτουν VIVA WALLET POS & ΚΑΡΤΑ, γεγονός που δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα.

Κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής οι όροι και οι προϋποθέσεις που συνοδεύουν τη δυνατότητα χρέωσης μηδενικών προμηθειών είναι ουσιώδεις και καθοριστικής σημασίας – ιδιαίτερα δεδομένου ότι το προϊόν απευθύνεται σε ένα price sensitive κοινό, όπως τονίσθηκε από όλες τις παριστάμενες στη διαδικασία πλευρές και αποσκοπεί στον επηρεασμό επιχειρηματικών αποφάσεων – και προκειμένου να υποστηριχθεί ένα τόσο απόλυτο και emphaticό μήνυμα όπως είναι το «0% προμήθεια» θα έπρεπε να αναφέρονται με την ίδια επικοινωνιακή βαρύτητα με το κύριο μήνυμα και σε καμία περίπτωση με super ή / και με παραπομπή στην ιστοσελίδα.

Επίσης, σημειώνεται ότι η διατύπωση «για ευρωπαϊκές VISA...», που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τον περιορισμό σε κάρτες εκδόσεως από πάροχο εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (όπως αναφέρεται στους όρους της υπηρεσίας, που προσκομίσθηκαν από τη VIVA PAYMENTS), δεν είναι σαφής και ξεκάθαρη και μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση ή / και λανθασμένα συμπεράσματα, ως προς το ποιες κάρτες περιλαμβάνονται τελικά στην υπηρεσία.

Περαιτέρω, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι η διατύπωση «μέχρι χθες ...» στο πλαίσιο της συγκεκριμένης επικοινωνίας και σε συνδυασμό με την απόλυτη υπόσχεση χρέωσης μηδενικής προμήθειας, ενέχει στοιχεία σύγκρισης με τους ανταγωνιστικούς παρόχους υπηρεσιών χρέωσης και αποδοχής καρτών και μπορεί να δημιουργήσει απαξιώτικες εντυπώσεις, αφού όπως εξηγήθηκε η μηδενική προμήθεια δεν εφαρμόζεται πάντοτε αλλά μόνο υπό συγκεκριμένες, αυστηρά προσδιορισμένες συνθήκες.

Κατά συνέπεια, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι οι υπό έλεγχο ισχυρισμοί της επικοινωνίας VIVA WALLET POS & ΚΑΡΤΑ είναι απόλυτοι και υπερβολικοί, δεν τεκμηριώθηκαν επαρκώς, μπορεί να οδηγήσουν σε σύγχυση ή / και παραπλάνηση, προσκρούουν στα άρθρα 3, 5, 8, 11 και 12 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως εντός 3 ημερών.

Αναφορικά με τη διάρκεια ισχύος αυτής της υπηρεσίας, η Επιτροπή έκρινε ότι μετά τη σχετική αλλαγή στους όρους της υπηρεσίας (με την απάλειψη της ημερομηνίας λήξης στις 31/12/2018) η επικοινωνία



#### ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

δε χρήζει κάποιας τροποποίησης και ως εκ τούτου δεν αποδέχθηκε τη σχετική αίτηση των εγκαλούντων.

Τέλος, η Επιτροπή επισημαίνει ότι κάποιες από τις πληροφορίες που εμφανίζονται με σταθερά super δεν πληρούν τις προδιαγραφές της Οδηγίας του ΣΕΕ σχετικά με τους κυλιόμενους και σταθερούς τίτλους, ούτε ως προς το μέγεθος των γραμμάτων, ούτε ως προς τη διάρκεια παραμονής τους και ως εκ τούτου δεν είναι ευανάγνωστες και πρέπει να γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις.

Επισημαίνουμε ότι 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.

---

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.**

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.