



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5419

ΑΙΤΟΥΣΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	VIVA ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΑΕ
ΘΕΜΑ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ “ALPHA BANK – BLEEP ΠΡΟΠΛΗΡΩΜΕΝΗ ΚΑΡΤΑ”

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5417 / 19.09.2018
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	25.09.2018
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5419 / 27.09.2018

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Π. ΓΑΒΡΙΗΛΙΔΗΣ Α. ΜΠΑΡΔΙΣΜΠΑΝΙΑΝ Α. ΣΙΔΕΡΗ Κ. ΧΟΥΠΗ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΣΔΕ ΕΔΕΕ
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ	Β. ΓΚΟΥΤΖΑΜΑΝΗ Α. ΞΗΝΤΑΡΟΠΟΥΛΟΥ Μ. ΠΑΠΑΠΟΥΛΥΖΟΥ Γ. ΠΑΠΑΚΩΣΤΑΣ Χ. ΣΑΡΕΛΛΑ	VIVA ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΑΕ VIVA ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΑΕ DDB ALPHA BANK ΑΕ ALPHA BANK ΑΕ

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.

Σύμφωνα με όσα αναλυτικά συζητήθηκαν κατά τη συνεδρίαση, η Επιτροπή διαπίστωσε ότι το διαφημιζόμενο προϊόν «Bleep» είναι μία προπληρωμένη κάρτα η οποία εκδίδεται ηλεκτρονικά, με μια απλή και γρήγορη διαδικασία. Η χρήση της κάρτας περιορίζεται από συγκεκριμένα όρια (αγορών, αναλήψεων, αποφορτίσεων και φορτίσεων), το ύψος των οποίων διαφοροποιείται ανάλογα με το εάν ο



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

χρήστης είναι πλήρως πιστοποιημένος πελάτης της Alpha Bank ή όχι. Επίσης, για τη φόρτισή της υπάρχει χρέωση, καθώς και εφάπαξ συνδρομή έκδοσης κάρτας, που θα ισχύσει μετά τις 31/12/2018.

Τα παραπάνω συνιστούν όρους και προϋποθέσεις που η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν είναι απαραίτητο να επικοινωνούνται διαφημιστικά, διότι στην υπό κρίση επικοινωνία περιγράφεται η διαδικασία έκδοσης της κάρτας, χωρίς να διατυπώνεται κανένας ισχυρισμός αναφορικά με τον τρόπο χρήσης της διαφημιζόμενης κάρτας Bleep, που θα μπορούσε να δημιουργήσει την εντύπωση απειρίστης ή / και δωρεάν χρήσης της.

Επομένως, κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής οι υπό έλεγχο ισχυρισμοί *«Χρειάζεται: κινητό, ταυτότητα ή διαβατήριο, πέντε λεπτάκια μόνο»*, *«Έτσι, έχεις prepaid για να την χρησιμοποιήσεις για online αγορές αμέσως, τσακ-μπαμ»* και *«Και όταν θες τη φορτίζεις πανεύκολα μέσω του app με οποιαδήποτε κάρτα»*, περιγράφουν την εύκολη και γρήγορη διαδικασία που ισχύει, δεν μπορούν να οδηγήσουν σε παραπλάνηση, τεκμηριώθηκαν επαρκώς και δεν προσκρούουν στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Όμως, η Επιτροπή έκρινε ότι στη διαφημιστική επικοινωνία θα πρέπει να γίνεται αναφορά στο γεγονός ότι ισχύουν όροι και προϋποθέσεις, προκειμένου να επισημανθεί στον καταναλωτή ότι χρειάζεται περαιτέρω ενημέρωση σε σχέση με το προϊόν.

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η υπό έλεγχο επικοινωνία, με την παράλειψη αυτής της αναφοράς είναι ελλιπής, προσκρούει στο άρθρο 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

Σχετικά με τον υπό κρίση ισχυρισμό *«Μετά έρχεται και σπίτι για τις αγορές σου σε POS. Τόσο απλά»*, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι τεκμηριώθηκε επαρκώς διότι από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν από την πλευρά DDB / ALPHA BANK αποδείχθηκε ότι για την αποστολή της φυσικής κάρτας αρκεί η συμπλήρωση μιας ταχυδρομικής διεύθυνσης, χωρίς να απαιτείται αποδεικτικό πιστοποίησης της διεύθυνσης αυτής.

Επομένως, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο εν λόγω ισχυρισμός τεκμηριώθηκε επαρκώς, δεν μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση και δεν προσκρούει στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Αναφορικά με τον υπό έλεγχο ισχυρισμό *«Μόνο από την Alpha Bank»*, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι είναι θεμιτή η επίκληση μοναδικότητας από την ALPHA BANK όσον αφορά την κάρτα BLEEP.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ωστόσο, επειδή στην υπό κρίση επικοινωνία η μοναδικότητα της ALPHA BANK συνδέεται με τον ισχυρισμό «Το μόνο που χρειάζεσαι είναι το κινητό σου», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι μπορεί να δημιουργηθεί η εσφαλμένη εντύπωση ότι μόνο από την ALPHA BANK παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης και διαχείρισης κάρτας αποκλειστικά μέσω του κινητού, γεγονός που δεν είναι ακριβές.

Για το λόγο αυτό, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο υπό έλεγχο ισχυρισμός «Μόνο από την Alpha Bank», σε συνδυασμό με τον ισχυρισμό «Το μόνο που χρειάζεσαι είναι το κινητό σου», δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς, μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση ή / και παραπλάνηση, προσκρούει στα άρθρα 5, 8 και 11 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

Τέλος, η Επιτροπή επισημαίνει ότι στην cut version επικοινωνία, που προσκομίσθηκε στην συζήτηση από την εγκαλούμενη πλευρά, το κυλιόμενο super δεν πληροί τις προδιαγραφές της Οδηγίας του ΣΕΕ, ως προς το μέγεθος των γραμμάτων και πρέπει να γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις.

Η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η προβολή της υπό κρίση επικοινωνίας χωρίς τις απαραίτητες τροποποιήσεις θα πρέπει να διακοπεί σε τρεις (3) ημέρες.

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.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

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.