

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλώτρια
Θέμα	Τα Lidl «διαφημίζουν προσφορές τις οποίες δεν βρίσκεις όταν πας στο κατάστημα. Παραπλάνηση του καταναλωτή με δήθεν προσφορές οι οποίες δεν υπάρχουν στο κατάστημα».
MME	Διαφημιστικά φυλλάδια Lidl
Ημερομηνία Συζήτησης	Τρίτη 26 Σεπτεμβρίου 2017
Ημερομηνία Απόφασης	Παρασκευή 29 Σεπτεμβρίου 2017
Σύνθεση Πρωτοβάθμιας Επιτροπής	Μαργαρίτα Δήμου / Σύνδεσμος Διαφήμισης Επικοινωνίας Κύπρου Ανδρέας Παύλου / Σύνδεσμος Διαφήμισης Επικοινωνίας Κύπρου Μάριος Σιακαλλής / Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου Αγάθη Μουσκή / MME Μαρία Κυριακίδου-Καρμιώτη / Ανεξάρτητο Μέλος

Θέμα προς Εξέταση:

Στο παράπονο αναφέρεται ότι στα διαφημιστικά φυλλάδια της Lidl «Διαφημίζουν προσφορές τις οποίες δεν βρίσκεις όταν πας στο κατάστημα» και ότι υπάρχει «Παραπλάνηση του καταναλωτή με δήθεν προσφορές οι οποίες δεν υπάρχουν στο κατάστημα». Σε επικοινωνία με την καταναλώτρια για περαιτέρω διευκρινίσεις, έγινε αναφορά σε τρία σχετικά πρόσφατα περιστατικά:

- α) Στο τέλος Ιουλίου υπήρχε προσφορά για **ηλεκτρική εστία**. Όταν η καταναλώτρια απευθύνθηκε στο κατάστημα στη Λακατάμια, υπάλληλος του καταστήματος απάντησε ότι «μόνο ένα είχαμε και πουλήθηκε».
- β) Τον Αύγουστο υπήρχε διαφήμιση για **Σολωμό Ατλαντικού**, 4 κομμάτια ενωμένα χωρίς δέρμα και χωρίς κόκκαλα. Στο κατάστημα όμως ο σολωμός προς διάθεση δεν ήταν ο συγκεκριμένος. Σε σχετική ερώτηση, υπάλληλος του καταστήματος απάντησε ότι η προσφορά ήταν «τυπογραφικό λάθος».

- γ) Τη δεύτερη εβδομάδα του Σεπτεμβρίου υπήρχε προσφορά για **κόκκινα άσπερμα σταφύλια** από Δευτέρα μέχρι Τετάρτη. Όταν όμως η καταναλώτρια πήγε στο κατάστημα τη Δευτέρα 11/9 στις 8.00 το πρωί, δεν υπήρχαν κόκκινα άσπερμα σταφύλια αλλά σουλτανίνα. Σε σχετική ερώτηση, η απάντηση ήταν «αυτό έχουμε».

Η καταναλώτρια ανέφερε ότι τους τελευταίους τρεις μήνες, αυτό συμβαίνει συστηματικά, κάτι που δεν ίσχυε στις αρχές όταν η εταιρεία ξεκίνησε τη δραστηριότητά της στην Κύπρο.

Τοποθέτηση Lidl Cyprus:

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή έλαβε επιστολή από τον κ. Χριστάκη Χριστοφίδη, Συνέταιρο στο δικηγορικό γραφείο L Paraphiliprou & Co LLC. Το κείμενο της επιστολής έχει ως εξής:

«Θέμα: Παράπονο καταναλώτριας για διαφημιστικές προσφορές Lidl

Το παράπονο της καταναλώτριας ημερομηνίας 18/09/2017 προς τους πελάτες μας Lidl Cyprus με το πιο πάνω θέμα είναι σχετικό.

Προτού προχωρήσουμε στην παράθεση των θέσεων των πελατών μας σε σχέση με το περιεχόμενο της εν θέματι επιστολής σας θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι οι πελάτες μας Lidl Cyprus άρχισαν την πραγματική δραστηριοποίηση τους στον χώρο των υπεραγορών το έτος 2010. Σταδιακά ο αριθμός των υπεραγορών των πελατών μας αυξήθηκε σε 16. Αυτός ήταν και ο αριθμός των υπεραγορών κατά τον ουσιώδη χρόνο κατά τον οποίο έγινε η έρευνα σας για το εν θέματι θέμα.

Στο πιο πάνω χρονικό διάστημα είναι η ταπεινή μας εισήγηση ότι οι πελάτες μας έχουν προσφέρει σημαντικά οφέλη στην κυπριακή οικονομία αλλά και γενικότερα στην κυπριακή κοινωνία. Είναι πολύ μεγάλος ο αριθμός των ατόμων που εργοδοτούνται άμεσα από τους πελάτες μας ως επίσης και ο αριθμός των ατόμων και εταιρειών που συνεργάζονται με τους πελάτες μας, όπως προμηθευτές, τράπεζες κλπ. Το καταναλωτικό κοινό έχει από την πρώτη στιγμή αγκαλιάσει και αποδεχθεί στο μέγιστο δυνατό βαθμό τις υπεραγορές των πελατών μας λόγω της τιμής και της ποιότητας των προϊόντων που προσφέρουν όπως επίσης και των συνεχών προσφορών που υπάρχουν αλλά και λόγω της σχέσης εμπιστοσύνης που έχει αναπτυχθεί μεταξύ των πελατών μας και του καταναλωτικού κοινού. Ειδικά στους δύσκολους οικονομικούς καιρούς που βιώνει η Κύπρος, η προσφορά των πελατών μας προς το κοινωνικό σύνολο είναι πολύ ουσιαστική.

Σε όλη την μέχρι σήμερα διαδρομή και λειτουργία των υπεραγορών των πελατών μας στην Κύπρο υπήρξε πλήρης και άμεση συνεργασία μαζί με όλες τις κρατικές υπηρεσίες όπως επίσης και με τις υπηρεσίες στον ευρύτερο δημόσιο τομέα.

Όλες οι δραστηριότητες των πελατών μας ήταν πάντοτε μέσα στα νόμιμα πλαίσια.

Οι θέσεις των πελατών μας σε σχέση με το παράπονο της καταναλώτριας για τις διαφημιστικές προσφορές σε κατάστημα τους έχουν ως ακολούθως:

A. Προϊόν: «Ηλεκτρική επαγωγική εστία, κωδ. 274511 της διαφημιστικής εβδ. 31»

Επρόκειτο για επαναδιαφημιζόμενο κωδικό, δηλαδή για κωδικό που είχε διαφημιστεί και πουληθεί παλαιότερα και συγκεκριμένα την εβδ. 48/2016. Επειδή δεν πουλήθηκε όλη η ποσότητα παλαιότερα, επαναδιαφημίστηκε την εβδομάδα 31 και χορηγήθηκαν στα καταστήματα οι ποσότητες που είχαν απομείνει. Οι πελάτες μας διέθεσαν κατά την 1^η παλαιότερη διαφήμιση την εβδ. 48/2016 300 τεμάχια, ενώ κατά την 2^η νεότερη διαφήμιση κατέβαλαν προσπάθεια να πουλήσουν την εβδ. 31 τα τεμάχια που είχαν απομείνει και τα οποία συνολικά ανέρχονταν σε 15 τεμάχια. Συνολικά οι πελάτες μας διέθεσαν την εβδ. 48 και την εβδ. 31, 315 τεμάχια του εν λόγω προϊόντος μέσω των πιο κάτω υπεραγορών τους:

- Υπεραγορά οδού Ρούσβελτ, Λεμεσός	41 τμχ.
- Υπεραγορά Παραλίμνι	25 τμχ.
- Υπεραγορά Λατσιά	29 τμχ.
- Υπεραγορά Αραδίππου	25 τμχ.
- Υπεραγορά Λακατάμειας	17 τμχ.
- Υπεραγορά οδού Μεδούσης Λάρνακα	17 τμχ.
- Υπεραγορά Τουριστικής Περιοχής Πάφου	21 τμχ.
- Υπεραγορά Στροβόλου	41 τμχ.
- Υπεραγορά Άγιος Παύλος, Πάφος	29 τμχ.
- Υπεραγορά Ύψωνα	17 τμχ.
- Υπεραγορά Μενεού	1 τμχ.
- Υπεραγορά Αγλαντζιά	5 τμχ.
- Υπεραγορά Κοκκινотριμιθιά	5 τμχ.
- Υπεραγορά Παλλουριώτισσα	29 τμχ.
- Υπεραγορά Πρωταράς	4 τμχ.
- Υπεραγορά Ορμήδεια	9 τμχ.

B. Προϊόν: «Φιλέτο Σολομού – Ocean Sea, Κωδ. 122481, 4 X 125g»

Σε σχέση με το πιο πάνω προϊόν, αναφέρουμε ότι εκ παραδρομής αναρτήθηκε στο διαφημιστικό φυλλάδιο της εβδομάδας 32 λάθος φωτογραφία του προς πώληση προϊόντος.

Μόλις οι πελάτες μας διαπίστωσαν την ανάρτηση της λάθος φωτογραφίας, οι πελάτες μας ανάρτησαν σε όλα τα καταστήματα τους όπου θα διατίθετο το προαναφερθέν προϊόν, σχετική ενημερωτική ανακοίνωση τόσο στην Ελληνική όσο και στην Αγγλική γλώσσα προς το καταναλωτικό κοινό. Συγκεκριμένα το κείμενο της ανακοίνωσης στα Ελληνικά είχε ως εξής:

**«Αγαπητοί πελάτες
Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι η σωστή φωτογραφία του προϊόντος:
Ocean Sea - Φιλέτο Σολομού, Κωδ. 122481, 4 X 125g που διαφημίζεται
από το Σάββατο 12/8/2017 είναι η παραπάνω.
Σας ευχαριστούμε για την κατανόησή σας»**

Το δε κείμενο της ανακοίνωσης στα Αγγλικά είχε ως εξής:

**«Dear Customers
Please be informed that the correct photo of the product:
Ocean Sea – Skinless salmon Fillet (122481) 4 X 125g,
that will be put up for sale on Saturday 12.8.2017, is the above
Thank you for the understanding.»**

Αντίγραφο της εν λόγω ανακοίνωσης επισυνάπτεται ως **Επισυννημμένο 1**.

Η εν λόγω ανακοίνωση αναρτήθηκε στις εισόδους των καταστημάτων.

Γ. Προϊόν: «Σταφύλια κόκκινα άσπερμα, κωδ. 80480»

Οι πελάτες μας προχώρησαν έγκαιρα σε παραγγελία στον προμηθευτή τους για την έγκαιρη προμήθεια των αναγκαίων ποσοτήτων του πιο πάνω προϊόντος. Δυστυχώς για λόγους που δεν ευθύνονται οι πελάτες μας υπήρξε καθυστέρηση στην παράδοση.

Λόγω της πιο πάνω προαναφερθείσας καθυστέρησης οι πελάτες μας ανάρτησαν σε όλα τα καταστήματα σχετική ενημερωτική ανακοίνωση τόσο στην Ελληνική όσο και στην Αγγλική γλώσσα προς το καταναλωτικό κοινό. Συγκεκριμένα το κείμενο της ανακοίνωσης στα Ελληνικά είχε ως εξής:

**«Αγαπητοί πελάτες
Λόγω απρόβλεπτων καθυστερήσεων στις διαδικασίες προμήθειας,
το προϊόν «Σταφύλια κόκκινα άσπερμα, κωδ. 80480»
δεν θα είναι διαθέσιμο προς πώληση την Δευτέρα 11/09/2017.
Ευχαριστούμε για την κατανόησή σας»**

Το δε κείμενο της ανακοίνωσης στα Αγγλικά είχε ως εξής:

**«Dear Customers
Please be informed that due to delays in the supply procedures,
the product "Red Grapes seedless (80480)"
will not be put up for sale Monday 11/9/2017.
Thank you for the understanding.»**

Αντίγραφο της εν λόγω ανακοίνωσης επισυνάπτεται ως **Επισυνημμένο 2**.

Η εν λόγω ανακοίνωση αναρτήθηκε στις εισόδους των καταστημάτων.

Από τα πιο πάνω είναι πασιφανές ότι ουδεμία πρόθεση είχαν οι πελάτες μας να παραπλανήσουν το καταναλωτικό κοινό. Οι λόγοι που οδήγησαν την πελάτισσα να παραπονεθεί δηλ. **α)** η μη έγκαιρη παραλαβή της παραγγελίας που είχαν κάνει οι πελάτες μας, **β)** η εκ παραδρομής ανάρτηση φωτογραφίας του προϊόντος σε διαφημιστικό φυλλάδιο και **γ)** η προσπάθεια πώλησης τεμαχίων που απέμειναν μέσα από επαναδιαφήμιση του κωδικού αποτελούν λόγους για τους οποίους δεν υπήρξε πρόθεση εκ μέρους των πελατών μας. Έχοντας υπόψη όλα τα προαναφερόμενα και ιδίως την άμεση ανταπόκριση των πελατών μας μέσω έγκαιρης ανάρτησης των προαναφερθεισών γραπτών ενημερώσεων προς το καταναλωτικό κοινό στην είσοδο των υπεραγορών έχουμε την εισήγησή ότι δεν είχε καμία πρόθεση να παραβιάσει τον Κυπριακό Κώδικα Διαφήμισης, κινήθηκε εντός των νόμιμων πλαισίων αυτού και για αυτόν τον λόγο το παράπονο θα πρέπει να απορριφθεί.

Είμαστε στην διάθεση σας για οποιαδήποτε τυχόν επιπλέον στοιχεία χρειάζεσθε και σας διαβεβαιούμε ότι οι πελάτες μας είναι πρόθυμοι και έτοιμοι για κάθε συνεργασία μαζί σας.»

Απόφαση:

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε το παράπονο και την τοποθέτηση της εταιρείας.
- Αντιλαμβάνεται ότι σε μια διαδικασία σχεδιασμού και διαφήμισης προσφορών είναι πιθανό να γίνουν λάθη, όπως εκτιμά ότι συνέβη στην περίπτωση της φωτογραφίας του σολωμού στο διαφημιστικό φυλλάδιο, ή/και να υπάρξει καθυστέρηση στην παραλαβή ενός προϊόντος, όπως συνέβη με τα σταφύλια.
- Θεωρεί όμως ότι η περίπτωση της ηλεκτρικής επαγωγικής εστίας, κωδ. 274511, είναι διαφορετική. Στην περίπτωση αυτή -και με δεδομένη την εμπειρία των πωλήσεων 300 τεμαχίων την εβδομάδα 48/2016-, η εταιρεία όφειλε να γνωρίζει ότι η διαφήμιση ενός κωδικού για τον οποίο διαθέτουν μόλις 15 τεμάχια, θα προκαλούσε ζήτηση που δεν θα ήταν εφικτό να ικανοποιηθεί και, ως εκ τούτου, δικαιολογημένα παράπονα από καταναλωτές. Κατά την άποψη της Επιτροπής το συγκεκριμένο προϊόν θα μπορούσε να διατεθεί από τα καταστήματα, χωρίς να διαφημιστεί στον καταναλωτή ως προσφορά, για την οποία σύμφωνα με το Παράρτημα για Προωθητικές Ενέργειες, πρέπει να υπάρχει επαρκής σχεδιασμός και απόθεμα. Ως εκ τούτου, η εν λόγω ενέργεια προσκρούει:
 - στο **άρθρο 1** του Παραρτήματος για Προωθητικές Ενέργειες το οποίο αναφέρει ότι «Οι προωθητικές ενέργειες πρέπει να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να αποτρέπεται το ενδεχόμενο δικαιολογημένης απογοήτευσης ή κάθε άλλης βάσιμης και εύλογης διαμαρτυρίας ή καταγγελίας.»
 - στο **άρθρο 3** του εν λόγω Παραρτήματος το οποίο αναφέρει ότι «Οι προωθητικές ενέργειες οφείλουν να υποστηρίζονται με επαρκείς πόρους και να τελούν υπό τη δέουσα εποπτεία, λαμβανομένων και των απαραίτητων προληπτικών μέτρων, ώστε να διασφαλίζεται ότι η διαχείριση της προσφοράς θα ανταποκρίνεται στις εύλογες προσδοκίες των επωφελούμενων.

Συγκεκριμένα:

- πρέπει να είναι διαθέσιμη ικανή ποσότητα πρόσθετου οφέλους προκειμένου να καλυφθεί η προβλεπόμενη ζήτηση μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.»
- Με βάση τα παραπάνω, η Πρωτοβάθμια Επιτροπή καλεί την εταιρεία να διασφαλίζει ότι –όταν διαφημίζει προσφορές στον καταναλωτή-, έχει λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να υπάρχει επαρκές απόθεμα για να ικανοποιηθεί η αυξημένη ζήτηση.

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στον Κανονισμό της τελευταίας (Άρθρο 1, παρ. γ). Αίτηση επανελέγχου στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή γίνεται γραπτώς με αναφορά στην αρχική προσφυγή και τη σχετική απόφαση της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής προς τους εμπλεκόμενους.

Με δεδομένο ότι η άσκηση αίτησης επανελέγχου από τη Δευτεροβάθμια Επιτροπή δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα όσον αφορά στην απόφαση της Πρωτοβάθμιας, η Δευτεροβάθμια Επιτροπή δεν θα επιλαμβάνεται αιτήσεων επανελέγχου εάν δεν έχει υπάρξει συμμόρφωση με την απόφαση της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής.

ΕΡΙΕΥΝ.Ι



Αγαπητοί Πελάτες,

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε
ότι η σωστή φωτογραφία του προϊόντος:
Ocean Sea - Φιλέτο σολομού (122481) 4 x 125 g, που
διαφημίζεται από το Σάββατο 12/08/17, είναι η παραπάνω.
Ημερ. τοποθέτησης: 09/08
Ημερ. απόσυρσης: 13/08

Dear Customers,

Please be informed that the correct photo of the product:
Ocean Sea - Skinless Salmon Fillet (122481) 4 x 125 g, that will
be put up for sale on Saturday 12.08.17, is the above.
Date of placement: 09/08
Date of recall: 13/08

Σας ευχαριστούμε για την κατανόησή σας.
Thank you for your understanding.

ΕΞΥΓΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΕΙΣ / ΠΡΟΒΛΗΤΕΣ
www.lidl.com.cy/contact
11/08/17

Το τηλεφωνικό κέντρο κρούσης - call center
800 94404*

ΔΕΞΑ 9:00-20:00 & ΚΥ 9:00-19:00

*Συμπεριλαμβανομένης της κρατικής φορολογίας



Quality for less.

ΕΠΙΣΤ. 2

Αγαπητοί πελάτες,

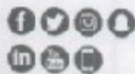
Λόγω απρόβλεπτων καθυστερήσεων στις διαδικασίες προμήθειας, το προϊόν: **Σταφύλια κόκκινα άσπερμα (80480)**, δεν θα είναι διαθέσιμο προς πώληση την Δευτέρα 11/09/2017.

Ευχαριστούμε για την κατανόησή σας.

Dear Customers,

Please be informed, that due to delays in the supply procedures, the product: **Red Grapes seedless (80480)**, will not be put up for sale Monday 11/09/2017.

Thank you for your understanding.



ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ / ΕΠΙΘΥΜΙΕΣ / ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ
www.lidl.com.cy/contact

ή τηλεφωνήστε χωρίς χρέωση /
or call our free phone number

800 94404*

ΔΕ-ΠΛΑ 8:00-20:00 & ΣΑ 8:00-17:00

*Μόνο κλιμακωτά έσοδα. *Please call only when open.