

## ΑΠΟΦΑΣΗ

### ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

### ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αίτηση Ελέγχου από	Cyta
Θέμα	Διαφημιστική εκστρατεία MeeMob για δωρεάν SMS & MB με κάθε top-up
MME	Τηλεόραση, Ραδιόφωνο, Digital
Ημερομηνία Συζήτησης	Πέμπτη 18 Απριλίου 2013 στις 14.00
<b>Ημερομηνία Απόφασης</b>	<b>Παρασκευή 19 Απριλίου 2013</b>
Σύνθεση Πρωτοβάθμιας Επιτροπής	Τάνια Κάπου / DDB Cyprus / Σύνδεσμος Διαφήμισης – Επικοινωνίας Κύπρου - Πρόεδρος Θεόδωρος Πολεμίτης / Corina / Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου Νίκος Κωτσονόπουλος / ANT1 Ηλίας Σώζου / Σύμβουλος Επιχειρήσεων Γιάγκος Χατζηγιάννης / CIM
Παρόντες στη Συνεδρίαση	Cyta / Λευτέρης Χρίστου – Προϊστάμενος Μάρκετινγκ Cytamobile-Vodafone Cyta / Γρηγόρης Γρηγορίου – Λειτουργός Επικοινωνίας Cytamobile-Vodafone Cyta / Λουκία Μηνά – Λειτουργός Νομικών Υπηρεσιών  MTN / Μάρλεν Μιχαήλ, Ανώτερη Διευθύντρια Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων MTN / Ευρυδίκη Παπαδοπούλου, Νομική Σύμβουλος DeLeMa McCann-Erickson / Δέσπω Λευκαρίτη, Managing Director

#### Διαφήμιση:

Αντικείμενο συζήτησης αποτέλεσε η διαφημιστική εκστρατεία της MeeMob για την προώθηση δωρεάν SMS και MB όταν ο καταναλωτής κάνει top up την κάρτα του. Κατά την υποβολή του παραπόνου έγινε αναφορά σε τηλεοπτική, ραδιοφωνική και digital επικοινωνία.

Κατά τη συζήτηση παρουσιάστηκε από πλευράς Cyta και σχετική καταχώριση. Η MTN επεσήμανε ότι η καταχώριση δεν είχε συμπεριληφθεί στην αίτηση ελέγχου και η Cyta απάντησε ότι έλαβε γνώση της καταχώρισης το Σάββατο 13/4, δηλαδή μετά την υποβολή της αίτησης ελέγχου.

### Τηλεοπτικά Σποτ:

VOICE OVER	EIKONA
- Τορπυ ή δεν Τορπυ ότι η meemob είναι η μόνη καρτοκινητή που σου δίνει δωρεάν sms και MB με κάθε top-up; - Το πες.	
Με τη νέα καρτοκινητή meemob Δεν θα ξαναπληρώσεις ποτέ για sms και MB!	Δεν θα ξαναπληρώσεις ποτέ για sms και MB!
ΔΩΡΕΑΝ με κάθε top-up 200 sms προς όλα τα δίκτυα και 50 MB και σου μένει και όλη η αξία της κάρτας σου	ΔΩΡΕΑΝ με κάθε top-up <ul style="list-style-type: none"> <li>• 200 sms προς όλα τα εθνικά δίκτυα</li> <li>• 50 MB</li> </ul> Τα 50 MB ισχύουν για top-up άνω των 5 ευρώ.
για να τη χρησιμοποιήσεις όπως εσύ θες.	Ισχύουν όροι και προϋποθέσεις <a href="http://www.meemob.com.cy">www.meemob.com.cy</a>
meemob, η νέα καρτοκινητή	Meemob POWERED BY MTN H NEA KARTOKINHTEH

### Ραδιοφωνικό Σποτ

- Τορπυ ή δεν Τορπυ ότι η meemob είναι η μόνη καρτοκινητή που σου δίνει δωρεάν sms και MB με κάθε top-up;
- Το πες.

Με τη νέα καρτοκινητή meemob δεν θα ξαναπληρώσεις ποτέ για sms και MB!

ΔΩΡΕΑΝ με κάθε top-up 200 sms προς όλα τα δίκτυα και 50 MB και σου μένει και όλη η αξία της κάρτας σου για να τη χρησιμοποιήσεις όπως εσύ θες.

meemob, η νέα καρτοκινητή

Για όρους και προϋποθέσεις [www.meemob.com.cy](http://www.meemob.com.cy)

Παρουσιάστηκε επίσης **screenshot** από τη σελίδα της meemob στο internet, καθώς και σχετικό post της meemob στο **facebook**.

### Θέμα:

Κατά τη Cyta, το βασικό μήνυμα που θα αντιληφθεί ο μέσος καταναλωτής από την επικοινωνία είναι ότι:

- ο Δεν θα πληρώσει ποτέ ξανά για SMS & MB
- ο Τεξτάρει και σερφάρει δωρεάν με κάθε top-up
- ο Η MeeMob είναι η μόνη που το προσφέρει

Όμως οι ισχυρισμοί αυτοί δεν είναι αληθείς κάτι που είναι σαφές από τους όρους και προϋποθέσεις του νέου bonus scheme της MeeMob.

Ο ισχυρισμός ότι ο καταναλωτής **δεν θα πληρώσει ποτέ ξανά για SMS και MB**, είναι ανακριβής, παραπλανητικός, απόλυτος, υπερβολικός και προκλητικός, αφού :

- 1) προϋποθέτει ανανέωση χρόνου κάθε φορά
- 2) τα δωρεάν που δίνονται δεν είναι απεριόριστα (ο καταναλωτής θα επιβαρυνθεί με χρεώσεις SMS & Mobile internet μόλις καταναλώσει τα δωρεάν που του δίνονται)
- 3) Τα επιπλέον μηνύματα και MB που δίνονται σαν δώρο ισχύουν για 30 μέρες (ο καταναλωτής θα επιβαρυνθεί με χρεώσεις SMS & Mobile internet, μόλις λήξουν οι 30 μέρες)

Κατά τη Cyta, οι ως άνω προϋποθέσεις/περιορισμοί είναι σημαντικά στοιχεία για την ενημέρωση του καταναλωτή και θα έπρεπε να προβάλλονται ισότιμα με τα βασικά μηνύματα της επικοινωνίας. Η μη συμπερίληψή τους στοιχειοθετεί παράβαση των άρθρων 1<sup>α</sup> και 5 του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας.

Συνεχίζοντας η Cyta επεσήμανε ότι δεν επικοινωνείται *καθόλου* (στο ραδιοφωνικό σποτ) ή *με σαφήνεια και σε τέτοιο χρόνο στα άλλα ΜΜΕ* -ώστε να μπορεί να ληφθεί υπόψη από τον καταναλωτή-, η προϋπόθεση ότι για να πάρει ο καταναλωτής 50MB δωρεάν θα πρέπει να κάνει top-up 10 ευρώ και άνω. Συνεπώς προκύπτει παράβαση του άρθρου 3 του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας.

Ο ισχυρισμός ότι είναι η μόνη καρτοκινητή που προσφέρει δωρεάν SMS & MB με κάθε top-up, είναι επίσης απόλυτος, αναληθής και παραπλανητικός. Όπως αναφέρθηκε στη συζήτηση, και η καρτοκινητή So Easy της Cyta επιβραβεύει τους συνδρομητές της με δώρα, τα οποία δώρα μπορεί να περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων SMS και MB. Η εν λόγω αναφορά αποτελεί επίσης παράβαση των άρθρων 1<sup>α</sup> και 5 του Κώδικα.

Η χρήση του όρου «δωρεάν» στην περίπτωση των 50MB είναι παραπλανητική διότι αυτά δίνονται μόνο με αγορά top-up αξίας €10 και άνω. Συνεπώς προκύπτει παράβαση του άρθρου 7 του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας.

Τέλος, κατά τη Cyta, υπάρχει παράβαση του άρθρου 1β του κώδικα γιατί η εν λόγω διαφημιστική επικοινωνία δεν είναι σύμφωνη προς τους κανόνες του θεμιτού ανταγωνισμού, όπως αυτοί κωδικοποιούνται από τον Νόμο 103(I)/2007 Περί Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών.

### **Απάντηση:**

Η εταιρεία MTN τοποθετήθηκε ως εξής:

Η συγκεκριμένη διαφημιστική καμπάνια της meemob αποσκοπεί στην προώθηση των top-up καρτών της meemob.

Η επικοινωνία ανακοινώνει την παροχή δωρεάν SMS και MB σε κάθε συνδρομητή που ανανεώνει τον χρόνο ομιλίας του. Ο ισχυρισμός της CYTA ότι η διαφήμιση δεν λέει την αλήθεια δεν ευσταθεί καθώς:

- Οι τηλεοπτικές διαφημίσεις αναφέρουν ότι παρέχονται «Δωρεάν με κάθε top-up 200 SMS προς όλα τα εθνικά δίκτυα και 50 MB» και φέρουν **δύο ακίνητες λεζάντες**, τις εξής:
  - «Τα 50 MB ισχύουν για top-up άνω των €5».
  - «Ισχύουν όροι και προϋποθέσεις [www.meemob.com.cy](http://www.meemob.com.cy)».
- Στο *Facebook* υπάρχει η τηλεοπτική διαφήμιση συνεπώς ισχύουν τα παραπάνω.
- Οι *ραδιοφωνικές* παραπέμπουν με ειδικό λεκτικό στους όρους και προϋποθέσεις.

Η μέση χρήση στην προπληρωμένη τηλεφωνία της MTN –σύμφωνα και με πιστοποίηση από την PWC- παρουσιάζει τα εξής στοιχεία

- €12.30 το μήνα
- 114 Λεπτά Ομιλίας
- 76 SMS το μήνα
- 10 MB το μήνα

Η προσφορά της MTN δίνει 200 SMS [αξίας €4] και 50 MB [αξίας €50], και τα δύο πολύ μεγαλύτερα των αριθμών μέσης χρήσης. Επομένως ο μέσος καταναλωτής δεν θα χρειαστεί να πληρώσει για sms και MB.

Με τη χρήση της top-up ο συνδρομητής παίρνει ολόκληρη την αξία του top-up που κάνει σε χρόνο ομιλίας, καθώς και επιπλέον bonus σε χρόνο ομιλίας €2, €6 και €7 για τις top-up κάρτες των €20, €35 και €50 αντίστοιχα.

Για να αποδειχθεί ότι η meemob είναι η μόνη καρτοκινητή που προσφέρει sms και mb με κάθε top-up πέραν των €5, η MTN παρέθεσε πίνακα με όλες τις λεπτομέρειες των bonus που προσφέρει σήμερα κάθε καρτοκινητή στην Κύπρο με τις top-up κάρτες της:

		MTN	CYTA	PRIMETEL	MeeMob
<b>€ 5</b>	Free Airtime	-	-	N/A	-
	Free SMS	-	-	N/A	200
	Free MBs	-	-	N/A	-
<b>€ 10</b>	Free Airtime	-	-	€ 0.50	-
	Free SMS	-	-	-	200
	Free MBs	-	-	-	50
<b>€ 20</b>	Free Airtime	€ 2.00	€ 2.00	€ 2.00	€ 2.00
	Free SMS	-	-	-	200
	Free MBs	-	-	-	50
<b>€ 35</b>	Free Airtime	€ 6.00	€ 6.00	€ 4.00	€ 6.00
	Free SMS	-	-	-	200
	Free MBs	-	-	-	50
<b>€ 50</b>	Free Airtime	€ 7.00	N/A	€ 7.00	€ 7.00
	Free SMS	-	N/A	-	200
	Free MBs	-	N/A	-	50

Αναφορικά με τη χρήση του όρου δωρεάν:

- Η εκστρατεία αφορά **top-up χρόνου ομιλίας**
- ο συνδρομητής με κάθε top-up παίρνει **ολόκληρη την αξία του top-up που κάνει σε χρόνο ομιλίας**
- **πρόσθετο bonus** σε χρόνο ομιλίας €2, €6 και €7 για τις top-up κάρτες των €20, €35 και €50 αντίστοιχα
- -με τη διαφημιζόμενη προσφορά- **επιπλέον 200 sms** για όλες τις κάρτες top-up
- -με τη διαφημιζόμενη προσφορά- **επιπλέον 50 MB** για όλες τις κάρτες top-up άνω των €5

Συνεπώς τα επιπλέον ωφελήματα είναι δωρεάν και αποτελούν ένα πραγματικό πρόσθετο όφελος για τον συνδρομητή, χωρίς καμία άλλη επιβάρυνση. Τονίζεται επίσης ότι δεν έχει επέλθει κάποια άλλη αλλαγή τιμών ή χρεώσεων.

Συνοψίζοντας η MTN θεωρεί ότι η εκστρατεία είναι καθόλα νόμιμη και σύμφωνα με τις πρόνοιες του Κώδικα, λέει την πλήρη αλήθεια χωρίς να παραπλανεί τον καταναλωτή και παρέχει λεπτομερή ενημέρωση στον καταναλωτή με πλήρη διαφάνεια.

## **Απόφαση:**

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή κατέληξε ομόφωνα στα εξής:

- i. Η προσφορά της MeeMob όπως εκφράζεται γενικότερα στην επικοινωνία δίνει αρχικά την εντύπωση ότι η παροχή δωρεάν SMS και MB γίνεται με κάθε top-up. Στη συνέχεια σε μερικές από τις επικοινωνίες –όπως π.χ. η τηλεοπτική- προσδιορίζεται το ύψος του top-up με τη φράση «*Τα 50 MB ισχύουν για top-up άνω των €5*». Κατά την άποψη της Επιτροπής ο προσδιορισμός αυτός δεν αντικατοπτρίζει με σαφήνεια την πραγματική τιμή που καλείται να καταβάλει ο καταναλωτής, η οποία στην περίπτωση αυτή ανέρχεται σε 10 ευρώ ή περισσότερα. Συνεπώς στο σημείο αυτό η επικοινωνία προσκρούει στο άρθρο 3β και 5 β (ii) του κώδικα και πρέπει να τροποποιηθεί, εντός των προθεσμιών που ορίζονται ανά μέσο στον Κανονισμό της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής (Άρθρο 7, Εκτέλεση Αποφάσεων). Επιπρόσθετα, με δεδομένο ότι η οικονομική δέσμευση των 10 ευρώ ή περισσότερα εξειδικεύει τη λέξη «κάθε», η Επιτροπή θεωρεί ότι η οικονομική δέσμευση του καταναλωτή πρέπει να είναι καθίσταται σαφής σε κάθε έκφραση της επικοινωνίας ξεχωριστά.

Ειδικά όσον αφορά στην τηλεοπτική επικοινωνία που παρουσιάστηκε, η Πρωτοβάθμια Επιτροπή θεωρεί ότι το μέγεθος της λεζάντας και το φόντο πάνω στο οποίο βρίσκεται, καθιστούν τη λεζάντα δυσανάγνωστη, παρά το γεγονός ότι αυτή δεν κινείται.

- ii. Όσον αφορά στον ισχυρισμό ότι η MeeMob είναι η μόνη καρτοκινητή που παρέχει δωρεάν SMS και MB όταν γίνεται top-up, η Επιτροπή θεωρεί ότι –στο βαθμό που πληρούνται τα όσα αναφέρονται στο **σημείο i παραπάνω**-, αυτός έχει τεκμηριωθεί. Κατά την άποψη της Επιτροπής, προέκυψε σαφώς στη διαδικασία ότι τα προγράμματα soeasy της καρτοκινητής τηλεφωνίας της Cyta δίνουν μεν δώρα –τα soeasy Rewards- όμως:
- Η διαδικασία απόκτησης των rewards διαφέρει. Τα rewards δεν δίνονται αυτόματα με το top-up. Ο καταναλωτής καλείται να «ενεργοποιήσει» τη διαδικασία απόκτησης του δώρου συμπληρώνοντας online τον κωδικό που λαμβάνει (βλ. <https://www.soeasy.com.cy/rewards/web/howitworks>)
  - Η γκάμα των δώρων είναι πολύ πιο ευρεία και παρουσιάζει διαφορές από μήνα σε μήνα (βλ. <https://www.soeasy.com.cy/rewards/web/prizes>).
- iii. Όσον αφορά στον ισχυρισμό ότι τα SMS και τα MB παρέχονται δωρεάν, η Επιτροπή θεωρεί ότι αυτός έχει τεκμηριωθεί, αφού κατά τη συζήτηση κατέστη σαφές ότι αυτά αποτελούν πρόσθετα οφέλη που παρέχονται τώρα από τη MeeMob, η οποία κατά τα άλλα δεν έχει διαφοροποιήσει την τιμολογιακή της πολιτική. Συνεπώς όπως αναφέρεται στο άρθρο 7 α (i), η προσφορά δεν συνεπάγεται καμία πρόσθετη επιβάρυνση ή άλλη υποχρέωση.
- iv. Τέλος, όσον αφορά στην φράση «δεν θα ξαναπληρώσεις ποτέ για SMS και MB» η Επιτροπή θεωρεί ότι αυτός ο ισχυρισμός είναι απόλυτος και δεν έχει τεκμηριωθεί. Η Επιτροπή έλαβε υπόψη το σκεπτικό της MTN σύμφωνα με το οποίο ο αριθμός των προσφερόμενων SMS και MB ξεπερνά σημαντικά τους αριθμούς μέσης χρήσης και ως εκούτου ο μέσος καταναλωτής δεν θα χρειαστεί να πληρώσει για sms και MB. Όμως, η φράση στην επικοινωνία είναι απόλυτη και, ως τέτοια, δεν αφορά μόνο το μέσο καταναλωτή, αλλά το σύνολο των καταναλωτών. Επιπρόσθετα των παραπάνω, με δεδομένο ότι η προσφορά προσδιορίζεται και αριθμητικά αλλά και σε επίπεδο διάρκειας, η φράση δεν μπορεί να τεκμηριωθεί. Κατά την άποψη της Επιτροπής προσκρούει στο άρθρο 5 α του κώδικα και πρέπει να τροποποιηθεί, εντός των προθεσμιών που ορίζονται ανά μέσο στον Κανονισμό της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής (Άρθρο 7, Εκτέλεση Αποφάσεων).

Η Επιτροπή επικαλείται τη δυνατότητα που της παρέχει ο Κανονισμός της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής (Άρθρο 5, παράγραφος λ) να ζητήσει από την MTN όπως η νέα εκδοχή της επικοινωνίας με τις σχετικές τροποποιήσεις υποβληθεί σε αυτή πριν από τη δημοσίευση / μετάδοσή της, ώστε να κρίνει αν έχει υπάρξει συμμόρφωση. Η απόφαση περί συμμόρφωσης ή μη θα ληφθεί διά περιφοράς εντός 2 εργάσιμων ημερών από τη λήψη της επικοινωνίας. Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με το άρθρο 9 Γενικές Διατάξεις του Κανονισμού της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής, ως ημέρα έναρξης για τον υπολογισμό των προθεσμιών θεωρείται η επόμενη από το εναρκτήριο γεγονός.

-----

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.