

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλώτρια
Θέμα	Παράπονο για Χριστουγεννιάτικη Προσφορά Κινητού από εταιρεία Stephanis
MME	Χριστουγεννιάτικος κατάλογος, website εταιρείας
Ημερομηνία Συζήτησης	Τρίτη 22 Ιανουαρίου 2019
Ημερομηνία Απόφασης	Πέμπτη 24 Ιανουαρίου 2019
Σύνθεση Πρωτοβάθμιας Επιτροπής	Πρόεδρος: Τίνα Γαβριηλίδη / Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου Γιώργος Συκαλλίδης / Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου Νάταλι Χριστοφίδου / Σύνδεσμος Διαφήμισης Επικοινωνίας Κύπρου Μαρία Κοτσιαμάνη / MME Γιάγκος Χατζηγιάννης / Ανεξάρτητο Μέλος
Τηλεφωνική Επικοινωνία με	Στέφανη Στεφανή / Marketing Department εταιρείας Stephanis

Θέμα προς Εξέταση:

Την περίοδο των γιορτών ο ΦΕΔ έλαβε παράπονο από καταναλώτρια που ανέφερε τα εξής:
«Βγάζει φυλλάδιο με προσφορά κινητό που ΔΕΝ έχει διαθεσιμότητα και ΔΕΝ θα έχει... το Huawei p20 (έχει μόνο κάποια δείγματα /ίσως.. σε λευκωσία/λεμεσό)».

Ζητήθηκαν οι παρακάτω διευκρινίσεις:

«Γιατί θεωρείτε ότι δεν έχουν το κινητό αυτό και δεν θα το έχουν. Είχατε κάποια επικοινωνία μαζί τους και σας το επεσήμαναν;»


Στις 20.12.2018 λάβαμε από την καταναλώτρια 3 screenshots (βλ. παρακάτω) από το website της εταιρείας Stephanis και επιπλέον την επισήμανση ότι:

«Το διαφημίζει ως βασικό προϊόν στον χριστουγεννιάτικο κατάλογό του και όταν το ψάχνεις ΔΕΝ έχει πουθενά απόθεμα. Το βγάζει απλά για να το κυνηγήσει το κοινό και όταν πας στο κατάστημα να σου πουν "αααα δεν το έχουμε, δείτε αυτό - ένα άλλο"».



Screen Shot 2018-12-20 at 14.22.26


Είσοι εδώ | Αρχική σελίδα > Τηλεπικοινωνίες > Κινητή Τηλεφωνία > Smartphones Like 0



**Smartphone HUAWEI P20
LTE Dual SIM μαύρο**

κωδικός είδους HUA.00071

[Διαθεσιμότητα](#)




€ 39!

128GB
5.8" IPS LCD
Octacore 4x2.36 & 4x1.8 GHz
4GB RAM
Διπλός φακός 12+20MP
Android 8.1
Dual SIM
4G
Χαρακτηριστικά

Διαθεσιμότητα
Χαρακτηριστικά
Χρώματα

Διαθεσιμότητα	Χαρακτηριστικά	Χρώματα
✘	Λευκωσία, Λεωφ. Αθαλάσσης 26, Στρόβολος	Εκτό
✘	Λευκωσία Λεωφ. 28ης Οκτωβρίου, Μακεδονίτισσα	Εκτό
✘	Λάρνακα, Λεωφ. Σπύρου Κυπριανού 83-85	Εκτό
✘	Παραλίμνι, Λεωφ. 1ης Απριλίου 43	Εκτό
✘	Πρωταράς Τουριστική ζώνη, Λεωφ. Πρωταρά αρ. 45, Πρωταράς	Εκτό


Screen Shot 2018-12-20 at 14.21.43



**Smartphone HUAWEI P20
LTE Dual SIM μπλε**

κωδικός είδους HUA.00072

[Διαθεσιμότητα](#)



€ 39!

128GB
5.8" IPS LCD
Octacore 4x2.36 & 4x1.8 GHz
4GB RAM
Διπλός φακός 12+20MP
Android 8.1
Dual SIM
4G
Χαρακτηριστικά

Διαθεσιμότητα
Χαρακτηριστικά
Χρώματα

Διαθεσιμότητα	Χαρακτηριστικά	Χρώματα
✘	Λευκωσία, Λεωφ. Αθαλάσσης 26, Στρόβολος	Εκτό
✘	Λευκωσία Λεωφ. 28ης Οκτωβρίου, Μακεδονίτισσα	Εκτό
✘	Λάρνακα, Λεωφ. Σπύρου Κυπριανού 83-85	Εκτό
✘	Παραλίμνι, Λεωφ. 1ης Απριλίου 43	Εκτό
✘	Πρωταράς Τουριστική ζώνη, Λεωφ. Πρωταρά αρ. 45, Πρωταράς	Εκτό

Screen Shot 2018-12-20 at 14.21.55

Τοποθέτηση Stephanis:

«Αναφορικά με το πιο κάτω παράπονο:

- Στο εξώφυλλο του καταλόγου αναγράφεται ξεκάθαρα πως το προϊόν θα είναι «διαθέσιμο από 17/12/2018». <https://issuu.com/stephanis/docs/xmas-catalogue-2018>



- Υπήρχε όντως μια μικρή απρόβλεπτη καθυστέρηση στη παράδοση από την πλευρά του προμηθευτή, παρόλο που μας είχε υποσχεθεί παράδοση στις 16/12.
- Το προϊόν ήταν διαθέσιμο σε μαύρο χρώμα στα καταστήματά μας λίγες μέρες αργότερα, στις 24/12 και το πουλούσαμε κανονικά.
- Υπάρχει report όπου αποδεικνύεται αγορά του συγκεκριμένου τηλεφώνου στις 24/12. Αν το χρειάζεσαι μπορώ να σου το στείλω.

- Επίσης να αναφέρω ότι το Huawei P20 ήταν διαθέσιμο στα καταστήματα μας σε ροζ χρώμα από τις 14/12 μέχρι τις 27/12.

Η εταιρία μας φροντίζει πάντοτε στο μέγιστο δυνατό βαθμό να επικοινωνεί σωστές πληροφορίες στον πελάτη για υπάρχει σωστή ενημέρωση και αποφυγή παρεξηγήσεων.

Εάν γνωρίζαμε ή μπορούσαμε να προβλέψουμε τη καθυστέρηση του συγκεκριμένου προϊόντος, σίγουρα δεν θα ξοδεύαμε χώρο, χρόνο και χρήμα για να το προωθήσουμε και να απογοητεύουμε τους πελάτες μας σαν αποτέλεσμα.

Δυστυχώς ήταν μια απρόβλεπτη καθυστέρηση που οφειλόταν σε τρίτους, απολογούμαστε για τη ταλαιπωρία στον παραπονούμενο, και θα λάβουμε σίγουρα υπόψιν μας το περιστατικό σε μελλοντικές μας ενέργειες για αποφυγή επανάληψης του περιστατικού.

Σε μεταγενέστερο email ημερ. 21.1.2019 η εταιρεία Stephanis αναφέρει:

«Σου επισυνάπτω ένα excel file όπου μέσα μπορείς να βρεις τον αριθμό τιμολογίων με τις αγορές των smartphone Huawei P20 τον μήνα Δεκέμβριο.

Όπως θα δεις το smartphone Huawei P20 Pink είχε πωλήσεις από τις 14/12, και το μαύρο από τις 24/12 όπως σου ανέφερα και στο email πιο κάτω.

Παρακαλώ όπως συμπεριληφθεί με τα στοιχεία που θα εξετάσετε αύριο στη συνάντηση.»

Απόφαση:

- I. Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε το παράπονο, την τοποθέτηση της εταιρείας Stephanis και τα στοιχεία που προσκομίστηκαν. Παράλληλα πραγματοποίησε δύο τηλεφωνικές επικοινωνίες με την εκπρόσωπο της εταιρείας για διευκρινίσεις.
- II. Με βάση όλα τα παραπάνω, καταγράφει τα εξής γεγονότα:
 - a. Στο εξώφυλλο του καταλόγου παρουσιάζεται το **μαύρο** Huawei P20 4G και αναφέρεται ευκρινώς ότι θα είναι «*Διαθέσιμο από 17/12/2018.»
 - b) Στη σελίδα 12 του καταλόγου, η προσφορά παρουσιάζεται ως **Special Offer** και αναφέρεται ότι τα τηλέφωνα είναι διαθέσιμα σε **μπλε** και **μαύρο** χρώμα.
 - c) Στο οπισθόφυλλο του καταλόγου (σελ. 108) αναφέρονται τα εξής:
«Οι προσφορές ισχύουν από 15/12/18 - 31/12/18 εκτός εάν αναγράφεται διαφορετική ημερομηνία ή μέχρι εξαντλήσεως των αποθεμάτων. Επικοινωνήστε με τα καταστήματα για επιβεβαίωση της διαθεσιμότητας των προϊόντων.»
 - d) Το ροζ χρώμα ήταν σε στοκ στα καταστήματα Stephanis και οι πωλήσεις του ξεκινούν ήδη από τις 14.12.2018.

- e) Το Huawei P20 4G λανσαρίστηκε στην Κύπρο το Μάρτιο του 2018. Η τιμή του πριν από τη Χριστουγεννιάτικη προσφορά ήταν 599 ευρώ. Στην τιμή αυτή πωλείται και σήμερα (23.1.2019) σε τουλάχιστον 3 άλλες αλυσίδες στην κυπριακή αγορά.
- f) Η προσφορά των 399 ευρώ για τα Χριστούγεννα δεν αφορούσε μόνο στην αλυσίδα Stephanis, αλλά ήταν για όλη την κυπριακή αγορά.
- g) Στις 23.1.2019 το τηλέφωνο στην αλυσίδα Stephanis πωλείται και πάλι στα 399 ευρώ λόγω προσφοράς από την Huawei, σε αντίθεση με άλλες μεγάλες αλυσίδες στην κυπριακή αγορά όπου διατίθεται στα 599 ευρώ.
- h) Η εταιρεία Stephanis είχε υποβάλει δύο συνολικά παραγγελίες για το προϊόν αυτό. Η μια παραγγελία υποβλήθηκε στις 23.11.2018 (για 29 τεμάχια) και η δεύτερη στις 11.12.2018 (για 86 τεμάχια). Και οι δύο παραγγελίες αφορούσαν μόνο στο μαύρο χρώμα. Το τηλέφωνο δεν ήταν διαθέσιμο σε μπλε χρώμα από τον προμηθευτή.
- i) Παρά την υπόσχεση για παράδοση στις 16.12.2018, τελικά και οι δύο παραγγελίες παραλήφθηκαν στις 24.12.2018.
- j) Οι πωλήσεις του μαύρου τηλεφώνου ξεκίνησαν στις 24.12.2018 και ολοκληρώθηκαν στις 31.12.2018 όπως προβλεπόταν στην προσφορά.
- k) Για το μπλε τηλέφωνο καταγράφεται μία πώληση στις 19.12.2018.
- l) Σύμφωνα με το screenshot της καταναλώτρια που προωθήθηκε στον ΦΕΔ στις 20.12.2018, το μπλε τηλέφωνο δεν ήταν διαθέσιμο στις 20.12.2018.

III. Από τα παραπάνω η Πρωτοβάθμια Επιτροπή διαπιστώνει τα εξής:

IV. Τα τηλέφωνα που προβλήθηκαν κατά τη διάρκεια των Χριστουγέννων ήταν **κατά κύριο λόγο το μαύρο Huawei P20 LTE Dual SIM**, που προβλήθηκε και στο εξώφυλλο του Χριστουγεννιάτικου καταλόγου, και **το μπλε που, μαζί με το μαύρο, αναφερόταν ως διαθέσιμο χρώμα** στη σελίδα 12 του καταλόγου. Θεωρεί σημαντικό το γεγονός ότι το μοντέλο αυτό ήταν σε **Special Offer**, όπως αναφέρεται και στον κατάλογο, και επίσης προκύπτει και από τα τιμολογιακά του δεδομένα.

V. Αναφορικά με το **Μπλε Huawei P20 LTE Dual SIM**:

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι α) για το μπλε τηλέφωνο καταγράφεται μία πώληση στις 19.12.2018, β) στις 20.12.2018 σύμφωνα και με το screenshot της καταναλώτριας, το προϊόν δεν είναι διαθέσιμο, γ) την ενημέρωση από την εταιρεία Stephanis ότι δεν είχε υποβληθεί παραγγελία για το μπλε τηλέφωνο γιατί δεν ήταν διαθέσιμο από τον προμηθευτή, προκύπτει το συμπέρασμα ότι υπήρξε διαφήμιση ενός προϊόντος το οποίο η εταιρεία δεν είχε σε στοκ και ούτε θα παραλάμβανε για τη Χριστουγεννιάτικη περίοδο. Η Επιτροπή καταγράφει το σχόλιο της εταιρείας ότι το μπλε τηλέφωνο δεν είναι ιδιαίτερα ελκυστική επιλογή για τους καταναλωτές. Σε κάθε περίπτωση όμως, δεν υπήρχε λόγος να διαφημιστεί ως διαθέσιμο χρώμα αφού δεν υπήρχε σε στοκ και δεν αναμενόταν να έρθει.

Συνεπώς, στο σημείο αυτό η διαφήμιση προσκρούει στο άρθρο 5α του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας, και στο δεύτερο σημείο του άρθρου 1 του Παραρτήματος για τις Προωθητικές Ενέργειες («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.»).

VI. Αναφορικά με το **Μαύρο Huawei P20 LTE Dual SIM**:

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή αντιλαμβάνεται ότι σε προϊόντα τεχνολογίας και ειδικά σε μια περίοδο αιχμής όπως τα Χριστούγεννα, είναι πιθανό να υπάρξουν καθυστερήσεις στην παράδοση προϊόντων.

Αντιλαμβάνεται επίσης -συγκρίνοντας πωλήσεις και παραγγελίες- ότι η εταιρεία Stephanis προέβη σε παραγγελία ικανοποιητικής ποσότητας για το μαύρο χρώμα, πραγματοποιώντας δύο παραγγελίες.

Επιθυμεί όμως να προβεί στις εξής συστάσεις ώστε να αποφεύγονται εύλογα παράπονα καταναλωτών:

- a) Όσον αφορά στον **έντυπο κατάλογο** που διατίθεται στα καταστήματα της εταιρείας και online από το website της:

Η φράση «Επικοινωνήστε με τα καταστήματα για επιβεβαίωση της διαθεσιμότητας των προϊόντων.», να παρουσιάζεται με **μεγαλύτερη ευκρίνεια** στο οπισθόφυλλο του καταλόγου (π.χ. μεγαλύτερη γραμματοσειρά, bold, ένταξή της σε ξεχωριστό πλαίσιο ή/και όλα τα παραπάνω). Επίσης, σε περιπτώσεις πολυσέλιδων καταλόγων όπως ο συγκεκριμένος (σύνολο 108 σελίδες), θα μπορούσε να προστεθεί και στη σελίδα 3 που έχει τον τίτλο «Περιεχόμενα».

- b) Στο **website της εταιρείας**, με δεδομένο ότι εκεί υπάρχει η δυνατότητα περαιτέρω ενημέρωσης, προτείνει -όταν υπάρχει καθυστέρηση στην παραλαβή ενός προϊόντος που έχει διαφημιστεί ή/και αποτελεί Special Offer- να προστίθεται το εξής κείμενο:

«Καθυστέρηση στην παραλαβή του προϊόντος. Εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης».
Εναλλακτικά, «Καθυστέρηση στην παραλαβή του προϊόντος. Επικοινωνήστε μαζί μας για επιβεβαίωση ημερομηνίας διαθεσιμότητας».

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.