

## ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αίτηση Ελέγχου από	CYTA
Θέμα	Διαφημιστική Επικοινωνία MTN
ΜΜΕ	Τηλεόραση, τύπος, outdoor, φυλλάδιο, internet, δελτίο τύπου, social media
Ημερομηνία Κοινοποίησης Αίτησης Ελέγχου	Παρασκευή 30 Μαρτίου 2012
<b>Ημερομηνία Συζήτησης</b>	<b>Τετάρτη 4 Απριλίου 2012, 15.30, Γραφεία ANΤ1</b>
<b>Ημερομηνία Απόφασης</b>	<b>Παρασκευή 6 Απριλίου 2012</b>
Σύνθεση Επιτροπής	Χρήστος Χάιδας / Τράπεζα Κύπρου / Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου – Πρόεδρος Γιώργος Συκαλλίδης / University of Nicosia Ορέστης Ιωσήφ / ex Libris / Σύνδεσμος Διαφήμισης-Επικοινωνίας Κύπρου Χάρης Νικολαΐδης / Εφημερίδα Πολίτης Λία Καλλίδου - Έλληνα / Παρατηρητήριο Ισότητας Κύπρου Γιώργος Στυλιανού / Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών
Παρόντες στη Συνεδρίαση	CYTA / Πέτρος Χαραλάμπους, Διαχείριση Υπηρεσιών – Κινητές Επικοινωνίες CYTA / Σάββας Πατσαλίδης, Προϊστάμενος Ασύρματου Δικτύου Πρόσβασης – Δίκτυα CYTA / Γρηγόρης Γρηγορίου, Λειτουργός Διαφήμισης Cytamobile-Vodafone – Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις CYTA / Λουκία Μηνά, Λειτουργός Νομικών Υπηρεσιών – Γραμματεία και Διοικητικές Υπηρεσίες  MTN / Ευρυδίκη Παπαδοπούλου, Νομική Σύμβουλος MTN / Μάρλεν Μιχαήλ, Ανώτερη Διευθύντρια Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων MTN / Κοσμάς Αδάμ, Τεχνικός Διευθυντής MTN / Κώστας Βογιατζόγλου, εκπρόσωπος της διαφημιστικής εταιρείας Frank  Επισημαίνεται ότι, κατόπιν αιτήματος από την MTN να δοθεί η δυνατότητα να παρατηρήσουν τη διαδικασία δύο επιπλέον άτομα από την εταιρεία για καθαρά εκπαιδευτικούς λόγους, το εν λόγω αίτημα έγινε αποδεκτό από τον Πρόεδρο της Επιτροπής Χ. Χάιδα, υπό την προϋπόθεση ότι υπήρχε σύμφωνη γνώμη της CYTA στην οποία δόθηκε επίσης η αντίστοιχη δυνατότητα. Οι παρατηρητές από τις δύο εταιρείες ήταν οι εξής:  CYTA / Ρίτα Χατζηλοΐζου-Καρατζιά, Διευθύντρια Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων CYTA / Χρίστος Χρίστου, Προϊστάμενος Μονάδας Διαφήμισης – Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις  MTN / Στέφανη Μηνά, Chief Marketing Officer MTN / Βασίλης Παπαδόπουλος, Υπεύθυνος Προϊόντων & Υπηρεσιών, Τμήμα Marketing

## Διαφημίσεις:

Η επικοινωνία της MTN εκτείνεται σε **πληθώρα ΜΜΕ**.

Ιδιαίτερα αντικείμενο συζήτησης και παρουσίασης στην Επιτροπή αποτέλεσαν τα δύο τηλεοπτικά διαφημιστικά σποτ με πρωταγωνιστές δύο δημοφιλείς Κύπριους ηθοποιούς. Ο διάλογος μεταξύ τους έχει ως εξής:

### ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΟ ΣΠΟΤ 1

Πρωταγωνιστής Α: Αύριο βουράς. Εννά κερδίσουμε έννεν; Λοιπόν, θέλω να τους ισσίσσεις, θέλω οι τροσιόί σου να πιάσουν φωθκιά, θέλω να ρεζιλέψεις την ταχύτητα του φωτός, θέλω να γίνεις ο φάκτορας της ταχύτητας, ΟΚ;  
Πρωταγωνιστής Β (ντυμένος με σακάκι κατά βάση σε κόκκινο χρώμα): ΟΚ!

Πρωταγωνιστής Α: Έτσι!

Ο πρωταγωνιστής Α εμφανίζεται στις κερκίδες του γηπέδου, χαλαρώνει τη γραβάτα του, κοιτάζει το ρολόι του και μετά κοιτάζει στο γήπεδο. Στο σημείο αυτό παρουσιάζεται ο πρωταγωνιστής Β σε μια ρετρό μηχανή σε κόκκινο και λευκό χρώμα η οποία κινείται με χαμηλή ταχύτητα και κορνάρει. Ο Πρωταγωνιστής Α εμφανίζεται απογοητευμένος.

Το τηλεοπτικό συνεχίζει ως εξής:

VOICE OVER	ΕΙΚΟΝΑ ΣΤΗΝ ΟΘΟΝΗ
Ζητάς περισσότερη ταχύτητα;	Πρωταγωνιστής Α απογοητευμένος.
Ζήτα τη από αυτούς που μπορούν να στη δώσουν.	Μια μηχανή με οδηγό που φορά κίτρινα περνά με μεγάλη ταχύτητα τη ρετρό μηχανή.
Έλα τώρα στην MTN	Κίτρινο πλαίσιο που λέει: ΕΛΑ ΤΩΡΑ ΣΤΗΝ MTN
γιατί πρώτη η MTN τριπλασίασε τις ταχύτητες στο Internet	Κίτρινο πλαίσιο που λέει: ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ 3G ΣΕ HSPA+ 3ΠΛΑΣΙΕΣ ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ
σε μέχρι και 21 mbps	Κίτρινο πλαίσιο που λέει: ΜΕΧΡΙ ΚΑΙ 21 Mbps
τις υψηλότερες της αγοράς	Κίτρινο πλαίσιο που λέει: ΥΨΗΛΟΤΕΡΕΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
και τις προσφέρει με την κορυφαία ποιότητα του δικτύου της.	Σημαία με κίτρινο φόντο και 5 μπλε μπάρες
Ζητάτε πάντα περισσότερα; Με γεια.	Σήμα MTN
Καθόλη τη διάρκεια των παραπάνω περνά το παρακάτω scroll: <b>«Πληθυσμιακή κάλυψη δικτύου HSPA+ 40%. Η πραγματική ταχύτητα του δικτύου διαφοροποιείται αναλόγως διαφόρων συνθηκών όπως η τοποθεσία, ο αριθμός των χρηστών, οι καιρικές συνθήκες, το είδος της χρήσης και εφαρμογής κ.λπ.»</b>	

### ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΟ ΣΠΟΤ 2

Ο Πρωταγωνιστής Α σπρώχνει τον Πρωταγωνιστή Β στη ρετρό μηχανή και ο διάλογος έχει ως εξής:

Πρωταγωνιστής Α: Δωσ ' του δωσ ' του

Πρωταγωνιστής Β: Διώ του, διώ του

Πρωταγωνιστής Α: Δωσ ' του δωσ ' του

Πρωταγωνιστής Β: Διώ του, διώ του

Πρωταγωνιστής Α: Ε δωσ' του!

Πρωταγωνιστής Β: Διώ του!

Το τηλεοπτικό συνεχίζει ως εξής:

VOICE OVER	ΕΙΚΟΝΑ ΣΤΗΝ ΟΘΟΝΗ
Ζητάς περισσότερη ταχύτητα;	Πρωταγωνιστής Α απογοητευμένος.
Ζήτα τη από αυτούς που μπορούν να στη δώσουν.	Μια μηχανή με οδηγό που φορά κίτρινα περνά με μεγάλη ταχύτητα τη ρετρό μηχανή.
Έλα τώρα στην MTN	Κίτρινο πλαίσιο που λέει: ΕΛΑ ΤΩΡΑ ΣΤΗΝ MTN
και σέρφαρε στο Internet με τις υψηλότερες ταχύτητες της αγοράς	Κίτρινο πλαίσιο που λέει: ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ 3G ΣΕ HSPA+ 3ΠΛΑΣΙΕΣ ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ
και την κορυφαία ποιότητα του δικτύου της	Σημαία με κίτρινο φόντο και 5 μπλε μπάρες
Ζητάτε πάντα περισσότερα; Με γεια.	Σήμα MTN
Καθόλη τη διάρκεια των παραπάνω περνά το ίδιο <b>scroll</b> που αναφέρεται στο πρώτο spot.	

Υπήρξαν επίσης αναφορές σε:

#### Διαφήμιση στο Youtube

[http://www.youtube.com/watch?v=UdPljBnpVig&feature=BFa&list=UUF79Bemdp2bTzdw\\_o3buLRA&lf=plcp](http://www.youtube.com/watch?v=UdPljBnpVig&feature=BFa&list=UUF79Bemdp2bTzdw_o3buLRA&lf=plcp)

που περιλάμβανε αντίστοιχους ισχυρισμούς για την ταχύτητα του δικτύου όπως «MTN HSPA+ ..... Το πιο γρήγορο δίκτυο στην Κύπρο για mobile internet, τώρα μπορώ να σερφάρω απεριόριστα και με μέχρι 21 Mbit», «το ταχύτερο δίκτυο κινητής στην Κύπρο».

**Καταχώριση** που παρουσιάζει μια ρετρό κόκκινη και λευκή μηχανή κάτω από την οποία υπάρχει η λεζάντα «Ζητάς περισσότερη ταχύτητα;». Παρακάτω παρουσιάζεται μια κίτρινη, σύγχρονη μηχανή υψηλού κυβισμού και από κάτω από αυτή η λεζάντα «Ζήτα την απ' αυτούς που μπορούν να στη δώσουν!».

Το κείμενο της καταχώρισης έχει ως εξής:

«Έλα τώρα στην MTN!

Γιατί πρώτη η **MTN** αναβάθμισε το 3G δίκτυό της σε **HSPA+**, **3πλασίασε** τις ταχύτητες στο ίντερνετ σε μέχρι και **21 Mbps** –τις υψηλότερες της αγοράς- και σου τις προσφέρει πάντα με την **κορυφαία ποιότητα** του δικτύου της.»

**Ανάποδο εξώφυλλο στη CITY** που παρουσιάζει μια κίτρινη, σύγχρονη μηχανή υψηλού κυβισμού με βασικό τίτλο «ΓΙΝΕ Ο ΦΑΚΤΟΡΑΣ ΤΗΣ ΤΑΧΥΤΗΤΑΣ» και κείμενο που αναφέρει (με κεφαλαία γράμματα): ΣΕΡΦΑΡΕ ΑΠΕΡΙΟΡΙΣΤΑ ΜΕ ΤΟ MTN HSPA+, ΤΟ ΤΑΧΥΤΕΡΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΙΝΗΤΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.

**Διαφημιστικό ένθετο στο τεύχος της CITY** που φιλοξένησε και το ανάποδο εξώφυλλο στο οποίο αναφέρονται αναλυτικές πληροφορίες για το προϊόν.

**Screen shots από το website της MTN** όπου υπάρχει εκτενής αναφορά για το δίκτυο κινητής. Στη Home page στην αριστερή πλευρά υπάρχει πλαίσιο που γράφει **HSPA+ μέχρι 21.6 Mbit**, και οι επιλογές στο μενού είναι οι εξής:

- Τι είναι το MTN HSPA+;
- Τι μπορώ να κάνω με αυτό;
- Πώς το MTN HSPA+ βοηθά την επιχείρησή μου;
- Ποιες συσκευές υποστηρίζουν το MTN HSPA+;
- Κάλυψη HSPA+
- MTN Unlimited Plan + MTN Mobile WiFi
- Προσφορές

### **Θέμα:**

Η επιχειρηματολογία της CYTA μπορεί να ομαδοποιηθεί στις εξής κατηγορίες:

### **Ταχύτητα – Μοναδικότητα – Επιστημονικά Στοιχεία**

Η διαφημιζόμενη ταχύτητα δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα. Για την επίτευξή της απαιτούνται πολλές προϋποθέσεις όπως αυτές αναφέρονται και στο scroll των τηλεοπτικών της MTN –με το οποίο η CYTA τόνισε ότι συμφωνεί απόλυτα- και, στην πράξη, δεν μπορεί να επιτευχθεί ούτε σε ιδανικές εργαστηριακές συνθήκες, είναι η μέγιστη θεωρητική. Η μέγιστη ταχύτητα που μπορεί να πετύχει ο καταναλωτής είναι αισθητά χαμηλότερη, στις δε προϋποθέσεις περιλαμβάνεται και η χρήση κατάλληλης τερματικής συσκευής. Στην Κύπρο σήμερα το ποσοστό των συμβατών συσκευών είναι λιγότερο από το 1% του πληθυσμού των συσκευών.

Η αναφορά σε τριπλάσιες ταχύτητες επίσης δεν μπορεί να τεκμηριωθεί λόγω της πληθώρας των προϋποθέσεων που αναφέρθηκαν. Η μέγιστη θεωρητική ταχύτητα των 21Mbps στην οποία είναι κτισμένη η εκστρατεία, δεν διασφαλίζει στους πελάτες της MTN, σε καμιά περίπτωση, τριπλάσιες ταχύτητες σε σχέση με τους πελάτες της Cyta, αλλά ούτε και σε σχέση με τις ταχύτητες που απολάμβαναν προηγουμένως.

Επίσης δεν μπορεί να τεκμηριωθεί ο ισχυρισμός ότι η MTN είναι η μόνη που διαθέτει δίκτυο HSPA+ αφού και η CYTA παρέχει τη δυνατότητα αυτή σε μέρος του δικτύου της –όπως αναφέρθηκε, σε επιλεγμένα σημεία σε δύο αστικά κέντρα.

Τέλος, η επιστημονική ορολογία HSPA+ δεν είναι ευρέως γνωστή στο καταναλωτικό κοινό και έτσι υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να παραπλανηθεί.

### **Παρουσίαση των Περιοριστικών Όρων**

Το scroll όπου αυτό παρουσιάζεται (τηλεοπτικά σποτ, σποτ στο youtube) είναι πολύ μικρό και περνά με μεγάλη ταχύτητα με αποτέλεσμα να μην επικοινωνούνται με σαφήνεια οι προϋποθέσεις παροχής της διαφημιζόμενης υπηρεσίας.

Στην καταχώριση, στο outdoor και στο ανάποδο εξώφυλλο της CITY δεν υπάρχει αναφορά στους περιοριστικούς όρους.

### **Αθέμιτος Ανταγωνισμός / Δυσφήμιση**

Το κόκκινο χρώμα στη ρετρό μηχανή, ο Πρωταγωνιστής Β ντυμένος με σακάκι με κόκκινη κατά βάση επιφάνεια, το κόκκινο χρώμα στο κράνος, φωτογραφίζουν τη CYTA η οποία χρησιμοποιεί το κόκκινο χρώμα στην επικοινωνία της από το 2004 και αποτελεί τον μόνο άλλο πάροχο δικτύου κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο, με δεδομένο ότι η Prime Mobile δεν διαθέτει δικό της δίκτυο και χρησιμοποιεί υπηρεσίες της CYTA. Το γεγονός ότι φωτογραφίζεται η CYTA προκύπτει και από την αντιπαραβολή της κόκκινης ρετρό μηχανής με την κίτρινη σύγχρονη μηχανή, η οποία όπως ανέφερε η MTN παραπέμπει στην εταιρεία και στο χρώμα που υπάρχει στο λογότυπό της. Ταυτόχρονα, οι χαμηλές ταχύτητες της ρετρό μηχανής και ο αφελής, χαμηλότερου νοητικού επιπέδου οδηγός της, όλα τα παραπάνω σε συνδυασμό, απαξιώνουν τη CYTA, το δίκτυο και τους πελάτες της και αποτελούν μη θεμιτό και εκτός επαγγελματικής ευσυνειδησίας ανταγωνισμό.

### **Κοινωνική Ανευθυνότητα / Ασφάλεια & Υγεία**

Η διαφήμιση υπαινίσσεται ότι οι πελάτες της Cytamobile-Vodafone δεν σκέφτονται έξυπνα και παρασύρονται πολύ εύκολα. Ο χαρακτήρας που «παίζει» ως πελάτης της Cyta δείχνει να είναι χαμηλότερου νοητικού επιπέδου.

Η διαφήμιση -ειδικά στο outdoor- που παρουσιάζει τη σύγχρονη, γρήγορη μηχανή σε συνδυασμό με τον υπέρτιτλο-προτροπή «Γίνε ο φάκτορας της ταχύτητας!» μπορεί να οδηγήσει σε παράνομη συμπεριφορά και επικίνδυνη οδήγηση, παραπέμπει δε σε μια δραστηριότητα που δείχνει αδιαφορία για την ασφάλεια και την υγεία του ατόμου, και στέλνει λανθασμένα μηνύματα από τη στιγμή που οργανισμοί όπως η Cyta επενδύουν στη σωστή εκπαίδευση του κοινού για ασφαλή οδήγηση.

### **Απάντηση:**

Η εταιρεία MTN τοποθετήθηκε στα παραπάνω θέματα ως εξής:

### **Τεχνολογία – Ταχύτητες - Μοναδικότητα**

Η διαφημιστική καμπάνια ενημερώνει και προβάλλει στο κυπριακό κοινό την εισαγωγή από την MTN στην αγορά της Κύπρου της πλέον προηγμένης ασύρματης ευρυζωνικής τεχνολογίας υψηλών ταχυτήτων HSPA+ 21.6 Mbps (High Speed Packet Access). Η τεχνολογία αυτή είναι τεχνικό πρότυπο που εκδίδεται από τον 3GPP – 3<sup>rd</sup> Generation Partnership Project που αφορά τις ασύρματες ευρυζωνικές τεχνολογίες. Οι τεχνολογίες προτυποποιούνται από θεσμοθετημένους οργανισμούς πάνω στη βάση των ρυθμών μετάδοσης (ταχύτητα).

Το δίκτυο της MTN αναβαθμίστηκε πρόσφατα από την τεχνολογία HSPA 7.2 Mbps (έκδοση 5) σε HSPA+ 21.6 Mbps (έκδοση 7), γεγονός για το οποίο κατατέθηκε σχετική επιβεβαιωτική επιστολή από την εταιρεία Huawei που έχει την ευθύνη για την κατασκευή του δικτύου κινητής της MTN Cyprus.

Η ταχύτητα 21.6 Mbps είναι η μέγιστη ταχύτητα του τεχνολογικού προτύπου και εξοπλισμού ως έχει πιστοποιηθεί από τους παγκόσμιους οργανισμούς και γι' αυτό η επικοινωνία της MTN αναφέρει «μέχρι και 21.6 Mbps». Αντίστοιχες αναβαθμίσεις έχουν επικοινωνηθεί σε Ελλάδα και Ρουμανία με την ίδια προσέγγιση που χρησιμοποίησε η MTN, ενώ και η ίδια η CYTA σε δική της επικοινωνία προώθησης της υπηρεσίας Mobile Internet αναφέρει τη μέγιστη ταχύτητα του τεχνικού προτύπου που χρησιμοποιεί, ως την ταχύτητα σύνδεσης.

Κανένα άλλο δίκτυο στην Κύπρο δεν έχει ανακοινώσει ότι έχει αναβαθμιστεί σε τεχνολογία HSPA+ 21.6 Mbps ή/και ανώτερη τεχνολογία, άρα η MTN θεωρεί ότι τεκμηριώνεται ο ισχυρισμός ότι το δίκτυο της είναι το ταχύτερο δίκτυο κινητής στην Κύπρο. Ο ισχυρισμός της CYTA ότι και η CYTA παρέχει τη δυνατότητα αυτή σε μέρος του δικτύου της αποτελεί απλή δήλωση και πρέπει να αποδειχθεί καθώς δεν υπάρχει κάποιο σχετικό δημοσιευμένο στοιχείο. Επίσης η MTN διαθέτει λιανικούς τερματικό εξοπλισμό και συσκευές που είναι κατασκευασμένες σύμφωνα με το πρότυπο HSPA+ και συνεπώς μπορεί να υποστηρίξει την τεχνολογία αυτή, κάτι που δεν προκύπτει για τη CYTA αφού δεν υπάρχει σχετική δημοσιευμένη αναφορά.

Όσον αφορά στον τριπλασιασμό των ταχυτήτων, η σύγκριση όπως αναφέρθηκε στην Επιτροπή, αφορά σε σύγκριση της MTN με την προηγούμενη τεχνολογία που η ίδια είχε, και όχι με την αγορά. Η αναβάθμιση από HSPA 7.2 Mbps (έκδοση 5) σε HSPA+ 21.6. Mbps (έκδοση 7) οδηγεί σε τριπλασιασμό των ταχυτήτων.

### **Παρουσίαση των Περιοριστικών Όρων**

Το μέγεθος του scroll είναι τέτοιο ώστε να διαβάζεται από το μέσο καταναλωτή/θεατή καθώς είναι 5% περίπου της οθόνης και οι λέξεις περνούν περίπου 2 ανά δευτερόλεπτο. Με δεδομένο ότι δεν υπάρχει κάποιος κυπριακός κανονισμός που να ρυθμίζει τη γραμματοσειρά, ταχύτητα και το μέγεθος του scroll, η MTN πλησίασε τον ελληνικό σχετικό κανονισμό του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας. Επέλεξε δε συνειδητά και με στόχο την πλήρη διαφάνεια, να αναφέρει τους περιοριστικούς όρους στο scroll και όχι απλά να παραπέμψει τον καταναλωτή για όρους και προϋποθέσεις στην ιστοσελίδα της.

Οι περιοριστικοί όροι είναι σαφείς και παρουσιάζονται ευκρινώς στην ιστοσελίδα της MTN και στο διαφημιστικό της φυλλάδιο. Δεν παρουσιάζονται στην καταχώριση γιατί δεν υπήρχε πρόθεση για έντυπη καμπάνια και απλά δημιουργήθηκε η σχετική καταχώριση για να καλυφθούν κάποιες προσφορές χώρου που είχε η εταιρεία. Όσον αφορά στη CITY και το ανάποδο εξώφυλλο, η εταιρεία θεωρεί ότι η ένθεση του 32σέλιδου διαφημιστικού της φυλλαδίου σε κάθε τεύχος της εφημερίδας (συνολικά 40.000 αντίτυπα) που φιλοξένησε το εν λόγω εξώφυλλο, σαφώς έδωσε τη δυνατότητα στον αναγνώστη της εφημερίδας να ενημερωθεί για την υπηρεσία αυτή. Όσον αφορά στην εξωτερική διαφήμιση, η φύση του μέσου καθιστά πρακτικά αδύνατη την παρουσίαση τέτοιων περιοριστικών όρων, αφού ακόμη και αν προστεθούν, δεν θα διαβάζονται από τον εν κινήσει καταναλωτή.

### **Αθέμιτος Ανταγωνισμός / Δυσφήμιση**

Το κόκκινο χρώμα και γενικότερα οποιοδήποτε χρώμα δεν μπορεί να θεωρηθεί από μόνο του ως διακριτικό σημείο ή/και γνώρισμα εμπορικού σήματος. Η Cytamobile-Vodafone δεν μπορεί να ισχυριστεί ότι κατέχει οποιαδήποτε δικαιώματα στο χρώμα κόκκινο, καθώς αυτό χρησιμοποιείται και από άλλους παρόχους τηλεπικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων της Primetel αλλά και της ίδιας της MTN. Η απόχρωση του κόκκινου που χρησιμοποιείται στην επικοινωνία δεν είναι ίδια με αυτή της Cytamobile-Vodafone και δεν μπορεί να υπάρξει οποιαδήποτε σύγχυση στον καταναλωτή. Η διαφημιστική καμπάνια δεν κατονομάζει ρητά ή υπονοεί οποιοδήποτε ανταγωνιστή ή τις υπηρεσίες τους, δεν τους δυσφημεί και δεν τους υποτιμά.

Όσον αφορά στις δύο μηχανές που χρησιμοποιήθηκαν για τη σύγκριση, η MTN ανέφερε στην Επιτροπή ότι το κίτρινο χρώμα χρησιμοποιήθηκε στη μοντέρνα μηχανή υψηλού κυβισμού γιατί παραπέμπει στην MTN. Για τη ρετρό μηχανή χρησιμοποιήθηκε η σύνθεση κόκκινου και λευκού με ιδιαίτερο vintage διασηματοποίηση που παραπέμπουν σε παλαιότερες δεκαετίες. Το κόκκινο χρώμα ήταν το πλέον δημοφιλές χρώμα αγωνιστικών μηχανών της εποχής κατασκευής της συγκεκριμένης μηχανής. Τέλος, η επιλογή του κόκκινου χρώματος παραπέμπει στον κόκκινο σηματοδότη στους δρόμους, τονίζοντας έτσι τη στάση και τις χαμηλές ταχύτητες, με αποτέλεσμα να τονίζεται περισσότερο η αντίθεση της μηχανής παλαιάς τεχνολογίας προς τις καινοτόμες και πρωτοποριακές υπηρεσίες της MTN με εξαιρετικά υψηλές ταχύτητες.

### **Κοινωνική Ανευθυνότητα / Ασφάλεια & Υγεία**

Αν και η συγκεκριμένη καταγγελία δεν περιλαμβανόταν στην αρχική καταγγελία της CYTA, η MTN επεσήμανε ότι η χρήση της μηχανής γίνεται σε πίστα, από οδηγό που φορά κράνος και φέρει τον απαραίτητο εξοπλισμό. Η διαθέσιμη υπηρεσία αφορά σε ταχύ internet και όχι σε μοτοσυκλέτες ώστε να θεωρηθεί ότι υπάρχει η προτροπή για γρήγορη ή/και επικίνδυνη οδήγηση. Αξίζει επίσης να τονιστεί ότι η ίδια η MTN έχει προβεί σε χορηγίες αλλά και ενημερωτικές εκστρατείες π.χ. με τον Ερυθρό Σταυρό και το Τμήμα Τροχαίας για τη διαφώτιση του κοινού για την Οδική Ασφάλεια και είναι αντιφατικό να θεωρείται ότι προωθεί επικίνδυνη οδηγική συμπεριφορά.

## **Απόφαση:**

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή ομόφωνα κατέληξε στα εξής συμπεράσματα:

1. Η Επιτροπή θεωρεί ότι οποιαδήποτε μετρήσιμα μεγέθη χρησιμοποιούνται στη διαφημιστική επικοινωνία πρέπει, αφενός να τεκμηριώνονται με μετρήσεις και αριθμούς, αφετέρου οι τιμές αυτές να αφορούν στην πραγματική εμπειρία που θα έχει ο καταναλωτής.

Η αμφισβήτηση από πλευράς CYTA όσον αφορά στους ισχυρισμούς ταχύτητας εστίασε στο ότι οι ταχύτητες που ανακοινώνονται είναι θεωρητικές και προκύπτουν μόνο σε εργαστηριακές συνθήκες.

Αντίθετα η εταιρεία MTN θεωρεί τις ταχύτητες που προκύπτουν από την εφαρμογή της τεχνολογίας HSPA+ 21.6 Mbps δυνητικά εφικτές, δηλαδή εφικτές υπό προϋποθέσεις, γεγονός που αποτελεί και την ουσία του scroll που υπάρχει στην τηλεοπτική της επικοινωνία.

Στο σημείο αυτή η Επιτροπή οφείλει να επισημάνει ότι **καμία εκ των δύο εταιρειών δεν κατέθεσε οποιαδήποτε μέτρηση ή επιστημονική τεκμηρίωση**. Όμως το άρθρο 6 του Κανονισμού της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής είναι σαφές και τονίζει ότι: «Σε κάθε περίπτωση ο διαφημιζόμενος φέρει το βάρος της απόδειξης της αλήθειας και της ακρίβειας όλων των ισχυρισμών στην επικοινωνία του».

Η ευθύνη συνεπώς για την τεκμηρίωση του ισχυρισμού των επιδόσεων ταχύτητας βαρύνει την MTN η οποία δεν κατέθεσε στην Επιτροπή μέτρηση -είτε της ίδιας, είτε άλλου τρίτου φορέα-, για τις μέχρι σήμερα επιδόσεις μετά την αναβάθμιση του δικτύου της στις περιοχές που καλύπτονται, ούτε για τη μέγιστη ταχύτητα που έχει επιτευχθεί μέχρι σήμερα, ούτε και για τη μέση ταχύτητα. Σε σχετική ερώτηση, ο τεχνικός διευθυντής της εταιρείας ανέφερε ότι για να δοθούν με ασφάλεια στοιχεία για τη μέση ταχύτητα του δικτύου –δηλαδή για την εμπειρία που θα απολαμβάνει η πλειοψηφία των καταναλωτών- θα πρέπει να περάσουν τουλάχιστον δύο μήνες.

Η Επιτροπή –που καλείται να διασφαλίσει την αξιοπιστία του διαφημιστικού λόγου έναντι του καταναλωτή στον παρόντα χρόνο- θεωρεί ότι οποιοσδήποτε διαφημιστικός ισχυρισμός γίνεται σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο πρέπει να μπορεί να τεκμηριωθεί με στοιχεία που είναι υπαρκτά και διαθέσιμα τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο που γίνεται ο ισχυρισμός. Αυτό είναι και το νόημα του Άρθρου 8 του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας που αναφέρει: «Περιγραφές, ισχυρισμοί και απεικονίσεις που χρησιμοποιούνται στις διαφημίσεις πρέπει να μπορούν να τεκμηριωθούν. Προς τούτο, οι διαφημιζόμενοι, προτού προβάλουν οποιαδήποτε διαφήμιση, οφείλουν να έχουν στην κατοχή τους έγκυρα στοιχεία τα οποία να αποδεικνύουν ότι το περιεχόμενο της διαφήμισής τους είναι ορθό και αληθές. Οι διαφημιζόμενοι οφείλουν να προσκομίζουν τα στοιχεία αυτά χωρίς καμία κωλυσιεργία, όταν τους ζητηθεί από τον ΦΕΔ».

Με βάση τα παραπάνω η Επιτροπή κρίνει ότι υπάρχει παράβαση του Άρθρου 8 του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας αφού οι ισχυρισμοί της MTN για τις επιδόσεις ταχύτητας δεν έχουν τεκμηριωθεί. Υπό το πρίσμα αυτό δεν μπορεί να εξετάσει τους ισχυρισμούς για μέγιστη ταχύτητα, τριπλάσια ταχύτητα, ταχύτερο δίκτυο κινητής κ.λπ., αφού δεν έχουν προσκομιστεί μετρήσεις από τις οποίες να προκύπτει η υπεροχή. Στο σημείο αυτό, η Επιτροπή επιθυμεί να επικαλεστεί την παράγραφο γ του Άρθρου 6

του Κανονισμού της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής που αναφέρει ότι «Αν δεν είναι δυνατός ο σχηματισμός ασφαλούς γνώμης των μελών της Επιτροπής, από τα στοιχεία που προσκόμισαν τα εμπλεκόμενα μέρη, η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μπορεί να ζητήσει πρόσθετα στοιχεία από τα εμπλεκόμενα μέρη ή/και από ειδικευμένο τρίτο και ανεξάρτητο φορέα ή οργανισμό ή μεμονωμένους εμπειρογνώμονες. Η δαπάνη και η ευθύνη για την προσκόμιση των στοιχείων αυτών βαρύνει το/τα εμπλεκόμενα μέρη, σύμφωνα με σχετική απόφαση της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής».

Στο πλαίσιο αυτό καλεί την MTN να προσκομίσει συγκεκριμένες μετρήσεις για τη μέχρι σήμερα εικόνα των επιδόσεων στο δίκτυο ώστε να μπορέσει να κρίνει με ασφάλεια τους εν λόγω ισχυρισμούς. Μέχρι τότε η MTN καλείται να απέχει από αναφορές σε επιδόσεις ταχύτητας, χωρίς βέβαια αυτό να στερεί στην εταιρεία τη δυνατότητα να διαφημίζει την τεχνολογική αναβάθμιση που έχει γίνει.

**Η επικοινωνία πρέπει να τροποποιηθεί**, εντός των προθεσμιών που ορίζονται ανά μέσο στον Κανονισμό της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής (Άρθρο 7, Εκτέλεση Αποφάσεων).

Όσον αφορά στον ισχυρισμό της CYTA ότι δεν μπορεί να τεκμηριωθεί ο ισχυρισμός ότι η MTN είναι η μόνη που διαθέτει δίκτυο HSPA+ αφού και η CYTA παρέχει τη δυνατότητα αυτή σε μέρος του δικτύου της –όπως αναφέρθηκε, σε επιλεγμένα σημεία σε δύο αστικά κέντρα–, η Επιτροπή επισημαίνει ότι τόσο στο διαφημιστικό φυλλάδιο της MTN (σελ. 5) όσο και στην έντυπη καταχώριση, η αναφορά είναι σε πρωτιά και όχι μοναδικότητα.

2. Στην τηλεοπτική επικοινωνία καθώς επίσης και στο spot στο youtube, ο συνδυασμός της ταχύτητας με την οποία περνά το scroll, η χρήση γραμματοσειράς με άσπρο χρώμα που, σε κάποια σημεία βρίσκεται πάνω σε κίτρινο φόντο, κάνουν το scroll μη ευανάγνωστο. Στο σημείο αυτό η εν λόγω επικοινωνία προσκρούει στο άρθρο 3β του κώδικα και **πρέπει να τροποποιηθεί**, εντός των προθεσμιών που ορίζονται ανά μέσο στον Κανονισμό της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής (Άρθρο 7, Εκτέλεση Αποφάσεων).

Ταυτόχρονα οι εν λόγω περιοριστικοί όροι πρέπει να περιλαμβάνονται γενικότερα στην επικοινωνία του συγκεκριμένου προϊόντος.

3. Όσον αφορά στους ισχυρισμούς περί αθέμιτου ανταγωνισμού και δυσφήμισης, η Επιτροπή ομόφωνα κατέγραψε τα παρακάτω γεγονότα:
  - η διαφημιστική επικοινωνία επικοινωνεί στον καταναλωτή συγκριτικούς ισχυρισμούς όσον αφορά στις «υψηλότερες ταχύτητες της αγοράς»
  - παρουσιάζει μια κίτρινη, σύγχρονη μηχανή που αναφέρθηκε από την MTN στη διαδικασία ότι αναφέρεται στους ίδιους
  - στην Κύπρο αυτή τη στιγμή υπάρχουν ακόμη δύο παροχείς Mobile internet. Και οι δύο παροχείς χρησιμοποιούν το ίδιο δίκτυο, αυτό της CYTA.

Με βάση τα παραπάνω -και ασχέτως των χρωμάτων που έχει η στολή του Πρωταγωνιστή Β και η ρετρό μηχανή του-, ο μέσος καταναλωτής θα θεωρήσει ότι η MTN συγκρίνεται με τον ανταγωνισμό και όχι με τον εαυτό της. Σε κάθε περίπτωση για τα θέματα ταχυτήτων και επιδόσεων, παραπέμπουμε στα όσα αναφέρθηκαν στο σημείο 1 για την ανάγκη τεκμηρίωσης.



Παρά τα παραπάνω συμπεράσματα, η Επιτροπή θεωρεί ότι η χιουμοριστική προσέγγιση της όλης επικοινωνίας θα αντιμετωπισθεί ως τέτοια από τον καταναλωτή και συνεπώς κρίνει ότι δεν προκύπτει δυσφήμιση της CYTA.

4. Όσον αφορά στον ισχυρισμό της CYTA για προσβολή και υποτίμηση των πελατών της, η Επιτροπή επιβεβαιώνει την προηγούμενη τοποθέτησή της ότι ο καταναλωτής θα θεωρήσει την επικοινωνία χιουμοριστική και όχι κοινωνικά ανεύθυνη.

Όσον αφορά στους ισχυρισμούς για προτροπή σε επικίνδυνη οδήγηση η Επιτροπή ομόφωνα αποδέχεται την τοποθέτηση της MTN και συνεπώς δεν τίθεται θέμα παράβασης του Κώδικα.

Τέλος 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.