

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ID	A-027
Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλωτή
Θέμα	Διαφήμιση 11833 για φθηνότερα πρατήρια καυσίμων
MME	Τηλεόραση, Internet
Ημερομηνία Συζήτησης	Μεγάλη Δευτέρα 6 Απριλίου 2015
Ημερομηνία Απόφασης	Μεγάλη Τετάρτη 8 Απριλίου 2015

Διαφήμιση:

Το παράπονο που έλαβε ο ΦΕΔ αφορά στη διαφήμιση του 11833 για φθηνότερα πρατήρια βενζίνης. Το κείμενο της διαφήμισης έχει ως εξής:

- Για βενζίνη τη φθηνότερη εταιρεία;
ΓΙΑ ΝΑ ΜΗ ΜΕΝΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΡΙΑ
11833
Για κάθε σου **πληροφορία**
11833
11833. Για κάθε... πληροφορία!

Κάρτα στο κάτω μέρος της οθόνης (από το 6" και μέχρι το τέλος της διαφήμισης):
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΚΥΠΡΟΥ
Τέλος κλήσης €0.3559 + €0.0559/15" (συμπ. ΦΠΑ)
Λογότυπο Call Sat

Θέμα:

Το παράπονο που έλαβε ο ΦΕΔ –και το οποίο εστάλη επίσης στον Σύνδεσμο Διαφήμισης Επικοινωνίας Κύπρου, στον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών και στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού- έχει ως εξής:

«Παραπλανητική διαφήμιση - Υπηρεσίες εταιρείας CallSat

Εντόπισα πριν από μερικές μέρες στο διαδίκτυο, διαφήμιση της εταιρείας τηλεπληροφόρησης CallSat International Communications, μέσω της οποίας η εταιρεία προέτρεπε το καταναλωτικό

κοινό να τηλεφωνήσει στον αριθμό 11833 για να μάθει τα φθηνότερα πρατήρια καυσίμων. Μπορείτε να παρακολουθήσετε τη διαφήμιση στον πιο κάτω σύνδεσμο:

<https://www.youtube.com/watch?v=PWx1m80dVIA>

Επιτρέψτε μου να σημειώσω τα εξής:

1. Ενώ η διαφήμιση λέει «Για βενζίνη, τη φθηνότερη εταιρεία; Για να μη μένεις με την απορία... 11833», μόλις τηλεφωνήσει ο καταναλωτής, το πρώτο που πληροφορείται είναι ότι οι τιμές που παρέχει η εταιρεία CallSat, βασίζονται στα πιο πρόσφατα στοιχεία του **Παρατηρητηρίου Τιμών Λιανικής Πώλησης Πετρελαιοειδών**, τα οποία μπορεί να εκδόθηκαν πριν από μία ή και δύο εβδομάδες (συνεπώς δεν έχουν πλέον καμιά αξία). Αυτό δεν αναφέρεται πουθενά στη διαφήμιση και το μαθαίνει ο καταναλωτής, μόνο αφού επικοινωνήσει με το 11833 και αρχίσει να χρεώνεται.
2. Στις 19 Μαρτίου 2015 επικοινωνήσα σε δύο περιπτώσεις με τον συγκεκριμένο αριθμό (από διαφορετικές περιοχές της πρωτεύουσας). Στη μία περίπτωση μου έδωσαν πληροφορίες από τα στοιχεία που εξέδωσε το Παρατηρητήριο στις 2 Μαρτίου 2015 και την άλλη στις 16 Μαρτίου 2015. Διερωτώμαι κατά πόσο η συγκεκριμένη επιλογή οφείλεται σε επιπολαιότητα και ερασιτεχνισμό ή κρύβει κάποια σκοπιμότητα (μήπως μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας η CallSat προωθεί συγκεκριμένες εταιρείες πετρελαιοειδών ή πρατήρια;).
3. Η συγκεκριμένη υπηρεσία χρεώνεται από την CallSat €0,3559 + €0,0559/15" (συμπ. ΦΠΑ). Για να πληροφορηθεί ο καταναλωτής για το φθηνότερο ή φθηνότερα πρατήρια, χρειάζεται περίπου ένα λεπτό. Δηλαδή θα κληθεί να πληρώσει στη συγκεκριμένη εταιρεία περίπου €1.60. Ακόμη και στην περίπτωση που η εταιρεία θα έδινε στον καταναλωτή στοιχεία της συγκεκριμένης ημέρας, για να επωφεληθεί ο καταναλωτής θα έπρεπε το πρατήριο που θα του υποδείκνυε η CallSat να ήταν κατά 4 σεντ περίπου το λίτρο πιο φθινό από τα υπόλοιπα, πράγμα που νομίζω σπάνια συμβαίνει.

Σας παρακαλώ όπως διερευνήσετε το συγκεκριμένο θέμα και σε περίπτωση που διαπιστώσετε ότι υπάρχει όντως παραπλάνηση να σταματήσετε την προβολή της, με στόχο την προστασία των καταναλωτών.»

Απάντηση:

Εκπρόσωπος της εταιρείας ενημέρωσε για τα εξής:

- Όλοι οι αριθμοί 118XX παρέχουν πληροφορίες τις οποίες είθισται να αντλούν από κάποια συγκεκριμένη πηγή. Οι πληροφορίες συνήθως επικαιροποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Π.χ. Για την υπηρεσία καταλόγου -την οποία όλοι οι αριθμοί 118XX αγοράζουν από τον καθολικό παροχέα, δηλαδή τη Cyta-, η πληροφορία, αναλόγως και με την περιοδικότητα αγοράς από τους παρόχους 118XX, μπορεί να είναι επικαιροποιημένη σε εβδομαδιαία ή σε μηνιαία βάση. Το γεγονός αυτό είναι επιτρεπτό από το ρυθμιστή.
- Για την υπό συζήτηση υπηρεσία, οι τιμές όντως βασίζονται στα στοιχεία του Παρατηρητηρίου Τιμών Λιανικής Πώλησης Πετρελαιοειδών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού. Η σχετική πληροφορία παρέχεται στον καταναλωτή όταν επικοινωνήσει τηλεφωνικά. Συγκεκριμένα –όπως αναφέρει και ο παραπονούμενος- ο καταναλωτής ενημερώνεται για την ημερομηνία καταγραφής των στοιχείων.

- Η χρέωση της υπηρεσίας όπως αναφέρεται στη διαφήμιση περιλαμβάνει δύο συνιστώσες: το τέλος κλήσης που ανέρχεται σε €0,3559 και χρονοχρέωση ανά 15" ύψους €0,0559 (συμπ. ΦΠΑ).
- Για την επίλυση του θέματος, η εταιρεία δεν έχει ένσταση στην προσθήκη διευκρίνισης στη διαφήμιση που να αναφέρει ότι οι τιμές που δίνονται προέρχονται από το Παρατηρητήριο Τιμών Λιανικής Πώλησης Πετρελαιοειδών.

Απόφαση:

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε προσεκτικά τόσο το παράπονο, όσο και τις τοποθετήσεις των εταιρειών.
- Μελέτησε επίσης την παρουσίαση του Παρατηρητηρίου στο site του Υπουργείου. Συγκεκριμένα στην home page του Υπουργείου, η αναφορά στην εν λόγω υπηρεσία είναι με **banner** που αναφέρει **«Εντοπίστε τα πρατήρια με τις χαμηλότερες τιμές καυσίμων! Εύκολα και απλά»**. Βλ. [GasParatiritirio_Home.jpg](#)
Στην εσωτερική σελίδα όπου βρίσκεται το Παρατηρητήριο αναφέρεται στην αρχή της σελίδας η φράση **«Τα πρατήρια με τις χαμηλότερες τιμές καυσίμων τώρα και στο διαδίκτυο! Εύκολα και απλά»**. Στο κάτω μέρος της σελίδας υπάρχει η εξής αναφορά: βλ. [GasParatiritirio2a.jpg](#), [GasParatiritirio2b.jpg](#)
«Σημαντική σημείωση:
 - **Τιμές Καυσίμων** - Η διαδικτυακή αυτή εφαρμογή παρέχει τη δυνατότητα εντοπισμού τιμών των καυσίμων σε πρατήρια της περιοχής και επαρχίας που σας ενδιαφέρει, σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία των Παρατηρητηρίων Τιμών Λιανικής Πώλησης Πετρελαιοειδών που διεξάγει η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών (ΥΑΠΚ). Οι έρευνες διεξάγονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και περιλαμβάνουν μεγάλο αριθμό πρατηρίων. Οι τιμές οι οποίες καταχωρούνται στα Παρατηρητήρια είναι **αυτές που ισχύουν κατά την ώρα της καταγραφής. Συνεπώς αυτές μπορεί να διαφέρουν σε άλλη χρονική περίοδο.**
 - **Φθηνότερα Καύσιμα** – Επιλέγοντας το πρατήριο της περιοχής σας με τη χαμηλότερη τιμή καυσίμου εξοικονομείτε ένα σημαντικό ποσό χρημάτων.»
- Εξετάζοντας περαιτέρω τα στοιχεία για περίοδο 6 μηνών προκύπτει το εξής:
 - Τον Οκτώβριο του 2014 τα στοιχεία του Παρατηρητηρίου επικαιροποιήθηκαν στις 3, 20 και 29.
 - Το Νοέμβριο του 2014 τα στοιχεία επικαιροποιήθηκαν στις 7 και στις 25.
 - Το Δεκέμβριο του 2014 τα στοιχεία επικαιροποιήθηκαν στις 8, 12 και 19.
 - Τον Ιανουάριο του 2015 τα στοιχεία επικαιροποιήθηκαν στις 7 και στις 23.
 - Το Φεβρουάριο του 2015 τα στοιχεία επικαιροποιήθηκαν στις 16 και στις 24.
 - Το Μάρτιο του 2015 τα στοιχεία επικαιροποιήθηκαν στις 2 και στις 16.
- Το άρθρο **3β** του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας αναφέρει ότι: **«Επί μέρους στοιχεία που μπορεί να επηρεάσουν τις αποφάσεις του καταναλωτή πρέπει να επικοινωνούνται με σαφήνεια και σε τέτοιο χρόνο ώστε να μπορούν να ληφθούν υπόψη από τον καταναλωτή»**. Στο πλαίσιο αυτό, η Πρωτοβάθμια Επιτροπή εκτιμά ότι είναι σημαντικό στην προκειμένη περίπτωση ο καταναλωτής να ενημερωθεί για την **πηγή των στοιχείων**, η οποία **εκ των γεγονότων προκύπτει ότι επικαιροποιείται περίπου 2-3 φορές το μήνα**.

- Συνεπώς, ζητά από την εταιρεία την προσθήκη στη διαφήμιση της φράσης **«σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα στοιχεία του Παρατηρητηρίου Τιμών Λιανικής Πώλησης Πετρελαιοειδών»**. Ειδικά στην τηλεοπτική διαφήμιση, η αναφορά αυτή προτείνεται να προστεθεί στην κάρτα στο κάτω μέρος της οθόνης και να διαβάζεται ευκρινώς.

Οι ως άνω αλλαγές θα πρέπει να πραγματοποιηθούν εντός των προθεσμιών που ορίζει ο Κανονισμός της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής στο άρθρο 7, *«Η μέγιστη χρονική περίοδος χάριτος ανά μέσο ορίζεται ως εξής :*
- Για τηλεόραση, κινηματογράφο, online ή άλλου είδους ψηφιακή επικοινωνία, ημερήσια έντυπα και ραδιόφωνο προβλέπονται δύο (2) εργάσιμες ημέρες».

Επισημαίνεται επίσης ότι -σε περίπτωση που οι εν λόγω ισχυρισμοί υπάρχουν σε άλλου είδους διαφημίσεις ή προωθητικό υλικό-, θα πρέπει και πάλι να τροποποιηθούν εντός των προθεσμιών ανά μέσο/είδος που αναφέρονται στο άρθρο 7 του Κανονισμού.

Η Επιτροπή επικαλείται τη δυνατότητα που της παρέχει ο Κανονισμός της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής (Άρθρο 5, παράγραφος λ) να ζητήσει από την εταιρεία όπως η **νέα εκδοχή της επικοινωνίας με τις σχετικές τροποποιήσεις, υποβληθεί σε αυτή πριν από τη δημοσίευσή/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.