

ΑΠΟΦΑΣΗ
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ
ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ID	A-048
Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλωτής
Θέμα	Παράπονο για διαφήμιση ΙΚΕΑ που ανέφερε ότι: «Από 1/4 μέχρι 30/4/2018. Δωρεάν Μεταφορά Με αγορά καναπέ, καναπέ-κρεβάτι, πολυθρόνας ή υποπόδιου αξίας €200 και έχετε Δωρεάν Μεταφορά στο σύνολο των αγορών σας».
MME	Διαφημιστικό poster στο κατάστημα
Ημερομηνία Απόφασης	Παρασκευή 11 Μαΐου 2018

Θέμα προς Εξέταση:

«Το Σάββατο 14.4.2018 επισκέφτηκα το κατάστημα ΙΚΕΑ στην Λευκωσία για να αγοράσω καναπέ που γίνεται κρεβάτι. Στο κατάστημα υπήρχαν διαφημιστικά τα οποία ανέφεραν ότι με την αγορά καναπέ, καναπέ κρεβάτι, πολυθρόνας ή υποπόδιου αξίας 200 ευρώ και πάνω παρέχετε δωρεάν μεταφορά για όλο τον Απρίλιο.



Αφού σπατάλησα τον χρόνο μου για να εντοπίσω και προμηθευτώ το πιο κάτω προϊόν



και τα απαραίτητα μαξιλάρια σεντόνια στρώματα κλπ προχώρησα στο ταμείο όπου και ενημερώθηκα ότι το αντικείμενο που αγόρασα δεν είναι καναπές κρεβάτι αλλά daybed και με βάση τους κωδικούς τους δεν δικαιούμαι δωρεάν μεταφορά. Έκπληκτος, απευθύνθηκα στην εξυπηρέτηση πελατών για να μου εξηγήσουν τι ήταν το προϊόν που αγόρασα και επέμεναν ότι δεν είναι καναπές κρεβάτι με βάση τους κωδικούς τους αλλά daybed. Τους εξήγησα ότι το daybed είναι καναπές κρεβάτι αλλά επέμεναν ότι με βάση τους δικούς τους κωδικούς δεν είναι. Έτσι δεν προχώρησα τότε με την αγορά του προϊόντος και τους εξήγησα ότι αυτό που κάνουν κατά την άποψη μου είναι παραπλανητική διαφήμιση.

Με βάση τα λεξικά της αγγλικής γλώσσας daybed είναι καναπές που χρησιμοποιείτε και για κρεβάτι. Πιο κάτω θα βρείτε τους ορισμούς του daybed σε διάφορα λεξικά της αγγλικής γλώσσας:

- <https://en.oxforddictionaries.com/definition/daybed>

Definition of daybed in English:

noun

North American

A couch that can be made up into a bed.

- <https://www.thefreedictionary.com/Daybeds>

daybed (redirected from *Daybeds*)

Also found in: **Thesaurus**.

day·bed or **day bed** (dā'bēd')

n.

A couch or sofa that can serve as a bed.

CITE: American Heritage® Dictionary of the English Language, Fifth Edition. Copyright © 2016 by Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company. Published by Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company. All rights reserved.

day•bed ('deɪ,bed)

n.

1. a couch that can be used as a sofa by day and a bed by night.

2. a couch, esp. of the 17th or 18th century, in the form of a chaise longue.

[1585–95]

CITE: Random House Kernerman Webster's College Dictionary, © 2010 K Dictionaries Ltd. Copyright 2005, 1997, 1991 by Random House, Inc. All rights reserved.

- <https://www.merriam-webster.com/dictionary/daybed>

Definition of DAYBED

1 : a chaise longue of a type made 1680–1780

2 : a couch that can be converted into a bed

- <http://www.dictionary.com/browse/daybed>

1. a couch that can be used as a sofa by day and a bed by night.
2. a couch, especially of the 17th or 18th century, in the form of a usually armless chair, with a greatly elongated seat supported by extra legs and a slanted, sometimes hinged, back, used for reclining or sleeping during the day.

Είναι η θέση μου, ότι με βάση τα πιο πάνω η διαφήμιση του IKEA είναι πιθανών παραπλανητική ως εκ τούτου παρακαλώ όπως διερευνήσετε τα πιο πάνω μου και με ενημερώσετε για τα αποτελέσματα της διερεύνησης σας και για τυχών μέτρα τα οποία προτίθεστε να πάρετε.»

Τοποθέτηση IKEA:

«Όπως σας έχουμε αναφέρει και στην τηλεφωνική μας συνδιάλεξη, τα προϊόντα της προσφοράς **«Με αγορά καναπέ, καναπέ-κρεβάτι, πολυθρόνας ή υποπόδιου αξίας €200 και πάνω έχετε Δωρεάν Μεταφορά στο σύνολο των αγορών σας»** παρουσιάζονται στο τμήμα Καθιστικού της IKEA (**επισυνάπτονται σχετικές φωτογραφίες**).

Το προϊόν που επέλεξε ο καταναλωτής με κωδικό 903.493.26 και περιγραφή HEMNES κρεβάτι επισκέπτη, παρουσιάζεται στο τμήμα Υπνοδωματίου (**επισυνάπτονται σχετικές φωτογραφίες**) όπου παρουσιάζονται τα κρεβάτια, κρεβάτια επισκέπτη, κομοδίνα, συρταριέρες, ντουλάπες υπνοδωματίου και στρώματα. Κανένα από τα προϊόντα που αποτελούσαν μέρος της προσφοράς για Δωρεάν Μεταφορά δεν παρουσιαζόταν στο τμήμα Υπνοδωματίου. Επίσης θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η περιγραφή του προϊόντος που επέλεξε ο καταναλωτής - κρεβάτι επισκέπτη - δεν αναφερόταν πουθενά στην επικοινωνία της προσφοράς ότι δικαιούται δωρεάν μεταφοράς.

Ενδεικτικά να σας αναφέρουμε ότι την περίοδο της προσφοράς έχουν πωληθεί 51 κρεβάτια επισκέπτη σε 47 διαφορετικούς πελάτες όπου κανένας δεν έκανε παράπονο ότι υπάρχει παραπληροφόρηση.

Ταυτόχρονα, επιθυμούμε να σας αναφέρουμε ότι την περίοδο Οκτωβρίου – Νοεμβρίου 2017 είχαμε στο κατάστημα μας την ίδια προσφορά «Με αγορά καναπέ, καναπέ-κρεβάτι, πολυθρόνας ή υποπόδιου αξίας €200 και πάνω έχετε Δωρεάν Μεταφορά στο σύνολο των αγορών σας». Κατά τη διάρκεια της προσφοράς που έτρεξε πέρυσι είχαν πωληθεί 154 κρεβάτια επισκέπτη σε 143 διαφορετικούς πελάτες, εκ των οποίων κανένας δεν εξέφρασε κάποιο παράπονο για παραπληροφόρηση.

Κλείνοντας θα θέλαμε να τονίσουμε ότι αναπόσπαστο κομμάτι της επιτυχίας της IKEA είναι η σχέση που έχει αναπτύξει με τους πελάτες της όλα αυτά τα χρόνια, μια σχέση που βασίζεται στην εμπιστοσύνη και στο σεβασμό. Για το λόγο αυτό όλες οι ενέργειες μας επικεντρώνονται στην ικανοποίηση των πελατών μας, η οποία αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα για την εταιρεία μας.»

Απόφαση:

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε προσεκτικά το παράπονο και την τοποθέτηση της εταιρείας IKEA.
- Τα μέλη θεωρούν ότι η περιγραφή «κρεβάτι επισκέπτη» δεν αποτελεί περιγραφή που θα έδινε ο μέσος καταναλωτής για το προϊόν που αγόρασε ο καταναλωτής. Ο μέσος καταναλωτής θα το περιέγραφε ως καναπέ που γίνεται κρεβάτι, που είναι και αυτό που βλέπει.
- Στη συνέχεια τα μέλη συζήτησαν το γεγονός ότι τα προϊόντα προσφοράς ήταν στο **Τμήμα Καθιστικού** -το οποίο απέχει σημαντικά από το **Τμήμα Υπνοδωματίου** όπου βρίσκεται το προϊόν που επέλεξε ο καταναλωτής.
- Η Επιτροπή εκτιμά ότι για καταναλωτές που είναι εξοικειωμένοι με τη διαρρύθμιση του καταστήματος, η εν λόγω διαφήμιση είναι σαφής ως έχει. Προσεγγίζοντάς την όμως από τη σκοπιά του καταναλωτή που ενδεχομένως να μην είναι, εκτιμούν ότι είναι πιθανό να δημιουργηθεί η εντύπωση ότι όλα τα προϊόντα που αναφέρονται, ανεξαρτήτως του χώρου που βρίσκονται, αποτελούν μέρος της προσφοράς. Όπως επισημάνθηκε χαρακτηριστικά *«άτομα μη εξοικειωμένα με το χώρο, βλέπουν το poster και σκέφτονται ότι αυτά τα προϊόντα είναι σε προσφορά, χωρίς να προβληματίζονται για το που θα πρέπει να τα αναζητήσουν»*.
- Στο πλαίσιο αυτό η Επιτροπή θεωρεί ότι η διαφήμιση θα ήταν σαφής για όλους τους καταναλωτές με την προσθήκη της φράσης με κόκκινο. «Με αγορά **καναπέ, καναπέ-κρεβάτι, πολυθρόνας ή υποπόδιου από το Τμήμα Καθιστικού**, αξίας €200 και πάνω έχετε Δωρεάν Μεταφορά στο σύνολο των αγορών σας».
- Ουσιαστικά η προσθήκη αυτή λειτουργεί **ως προτροπή για τον καταναλωτή** ώστε να διευκρινίσει αν το προϊόν που τον ενδιαφέρει ανήκει στο τμήμα καθιστικού και συνεπώς βρίσκεται σε προσφορά, όπως προβλέπεται στο **άρθρο 3(β)** του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας που 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»*.

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.