

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ID	A-044
Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλωτή
Θέμα	Ραδιοφωνικό Σποτ CyMaterial
MME	Ραδιόφωνο
Ημερομηνία Συζήτησης	Πέμπτη 21 Σεπτεμβρίου 2017
Ημερομηνία Απόφασης	Τετάρτη 4 Οκτωβρίου 2017

Θέμα προς Εξέταση:

Το παράπονο του καταναλωτή είχε ως εξής:

*«Η CyMaterial διαφημίζει κατά καιρούς από ραδιοφώνου "Εκκαθάριση Στοκ".
Επειδή περνώ σχεδόν καθημερινά από το κατάστημά της στο Δάλι, εδώ και 5 χρόνια υπάρχουν στις βιτρίνες του μόνιμα αναρτημένες πινακίδες εκκαθάρισης στοκ.
Ποια άρθρα του Κώδικα Δεοντολογίας θεωρείτε ότι παραβιάζονται;
Το κατάστημα είναι στην ουσία μόνιμα σε Εκκαθάριση Στοκ. Έχω τις αμφιβολίες μου για το αν υπάρχει διαφοροποίηση στις τιμές τους.»*

Το κείμενο της διαφήμισης είναι:

*«Ελάτε στη μεγαλύτερη εκκαθάριση στοκ της χρονιάς στη CyMaterial.
Κεραμικά, είδη υγιεινής, διακοσμητικές πέτρες, μάρμαρα γρανίτες και ιταλικά κεραμίδια σε τεράστια ποικιλία, εξαιρετική ποιότητα και εκπληκτικές τιμές που δεν θα πιστεύετε.
Η μεγαλύτερη εκκαθάριση στοκ της χρονιάς στη CyMaterial.
Το κάνουμε γιατί εμείς μπορούμε.
Λευκωσία, Βιομηχανική Ιδαλίου.
Λεμεσός, Οδός Πάφου, Κάτω Πολεμίδα.
Λάρνακα, Περιοχή Καμάρες.
Τηλέφωνο παγκύπριας εξυπηρέτησης 7777 1677»*

Τοποθέτηση CyMaterial:

«Σχετικά με παράπονο ανώνυμου καταναλωτή όπως αναφέρεται στις επιστολές σας, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι τα τελευταία 5 χρόνια η εταιρεία μας προσφέρει σε τιμές εκκαθάρισης αρκετά από τα προϊόντα της τα οποία διαθέτει σε απόθεμα.

Από τα μέσα του 2012 λόγω της οικονομικής κρίσης η εταιρεία μας έχει αποφασίσει όπως σας ανάφερα και πιο πάνω να εκκαθαρίσει αρκετά από τα αποθέματα της. Αποτέλεσμα αυτής της πολιτικής είναι να μειώσουμε τα αποθέματα μας κατά 85%. Επίσης ανάλογη μείωση είχαν και όλες οι αγορές μας εγχώριες και εξωτερικού και όλα αυτά μπορούμε να σας τα παρουσιάσουμε αναλυτικά σε προσωπική μας συνάντηση (για ευνόητους λόγους) αν το επιθυμείτε από το λογισμικό μας σύστημα.

Μπορεί επίσης οποιοδήποτε μέλος της επιτροπής σας να επισκεφτεί τον εκθεσιακό μας χώρο για να διαπιστώσει την ύπαρξη μεγάλης γκάμας προϊόντων σε προσφορά.

Ως εκ τούτου θεωρούμε το παράπονο του ανώνυμου καταναλωτή αβάσιμο.

Είμαι στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.»

Απόφαση:

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε το παράπονο και την τοποθέτηση της εταιρείας.
- Ενημερώθηκε ότι η διαφήμιση μεταδίδεται από το 2014 σε σταθερή βάση. Ειδικότερα, για τα έτη 2016 και 2017, η Επιτροπή καταγράφει ότι η διαφήμιση μεταδίδεται σε **καθημερινή βάση από 16.2.2016 μέχρι και 19.9.2017**.
- Με αυτό το δεδομένο, η Επιτροπή θεωρεί ότι η αναφορά στη **«μεγαλύτερη εκκαθάριση στοκ της χρονιάς»** δεν μπορεί να τεκμηριωθεί. Κατ' αρχάς γιατί ο μέσος καταναλωτής θεωρεί ότι μια τέτοια συγκριτική αναφορά παραπέμπει σε ένα γεγονός, χρονικά προσδιορισμένο, με αρχή και τέλος, και όχι σε μια σταθερή κατάσταση που διαρκεί επί σειρά ετών. Συνεπώς, η φράση αυτή δεν μπορεί να χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια συνεχή εκπαιδευτική περίοδο και ως εκ τούτου, προσκρούει στα **άρθρα 1, 3 και 5^α** του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας. Τροποποίηση της διαφήμισης στο σημείο αυτό θα πρέπει να πραγματοποιηθεί 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, ραδιόφωνο, ημερήσια και εβδομαδιαία έντυπα προβλέπονται **πέντε (5) εργάσιμες ημέρες**».
- Στην τοποθέτηση της εταιρείας αναφέρεται ότι «τα τελευταία 5 χρόνια η εταιρεία μας προσφέρει σε τιμές εκκαθάρισης αρκετά από τα προϊόντα της τα οποία διαθέτει σε απόθεμα. ... την ύπαρξη μεγάλης γκάμας προϊόντων σε προσφορά». Για την Επιτροπή αυτό πρακτικά σημαίνει ότι τα προϊόντα πωλούνταν αρχικά σε μια διαφορετική τιμή (εφεξής **«τιμή αναφοράς»**), και μετά η εταιρεία τα διέθεσε προς πώληση σε μια άλλη τιμή (εφεξής **«τιμή εκκαθάρισης/προσφοράς»**). Συνεπώς θα πρέπει να μπορεί να τεκμηριωθεί ότι κάποιος

κωδικοί από το εμπόρευμα της εταιρείας ήταν προς διάθεση σε μια «τιμή αναφοράς» για κάποια χρονική περίοδο και ακολούθως ήταν προς διάθεση σε τιμή εκκαθάρισης/προσφοράς.

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή ευχαριστεί την εταιρεία για την προθυμία της να μοιραστεί εμπιστευτικά στοιχεία από το λογισμικό της σύστημα. Πριν όμως προχωρήσουν σε μια τέτοια διαδικασία, τα μέλη της Επιτροπής θα επιθυμούσαν κάποιες συγκεκριμένες πληροφορίες για μια μικρή χρονική περίοδο από το χρονικό διάστημα κατά το οποίο μεταδίδεται η διαφήμιση. Η περίοδος αυτή είναι το τρίμηνο από 1^η Μαΐου 2017 μέχρι 31 Ιουλίου 2017, μήνας στον οποίο υποβλήθηκε το παράπονο του καταναλωτή.
- **Παράκληση για κάθε μήνα (Μάιος, Ιούνιος, Ιούλιος 2017) να συμπληρωθεί ο πίνακας στη σελίδα 4, και να επιστραφεί στην Επιτροπή μέχρι την Πέμπτη 19 Οκτωβρίου 2017.**
- Τέλος, παράκληση να μας ενημερώσετε αν η εταιρεία εφαρμόζει **πολιτική διπλής αναγραφής τιμών.**

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.

Μήνας						
		Κεραμικά	Είδη υγιεινής	Διακοσμητικές Πέτρες	Μάρμαρα γρανίτες	Ιταλικά κεραμίδια
A	Αρ. Κωδικών προς πώληση					
B	% κωδικών σε τιμή εκκαθάρισης/ προσφοράς (σε σχέση με το σύνολο των κωδικών που αναφέρεται στη σειρά A)					
Γ	% έκπτωσης – Μέσος όρος (average)					
Δ	% έκπτωσης – Διάμεσος (median)					
Ε	% έκπτωσης – Επικρατούσα τιμή (mode)					
ΣΤ	Αριθμός ημερών μέσα στο 2017 κατά τις οποίες οι κωδικοί στη σειρά Β παραπάνω είχαν υπάρξει σε τιμή αναφοράς (Μέσος όρος)					