

ΑΠΟΦΑΣΗ
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ
ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ID	A-053
Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλωτή
Θέμα	Παράπονο για προώθηση προϊόντων Gateway από την Metaxas CompuPlanet
MME	Εταιρικό website
Ημερομηνία Απόφασης	Πέμπτη 15 Νοεμβρίου 2018

Θέμα προς Εξέταση:

Παράπονο Καταναλωτή:

«This company is advertising Gateway laptops as new laptops.

Problem is that Gateway company has stopped their operations/manufacturing about 4 years ago. Therefore, if an end user purchases this laptop, she/he will never receive driver updates or be able to upgrade to a new operating system or receive support from Gateway.

This ad is misleading for the following reasons:

- * NOWHERE is mentioned that Gateway company doesn't exist anymore
- * NOWHERE is mentioned that it's an old model
- * NOWHERE is mentioned that there are no longer new parts.»

Γραπτή τοποθέτηση της εταιρείας Metaxas Compuplanet:

«Οι συγκεκριμένοι υπολογιστές είναι ολοκαίνουργιοι με εγγύηση. Συμπεριλαμβάνουν ακόμη και αυθεντικό λογισμικό Microsoft Office!

Είμαστε στην αγορά για 20 χρόνια και οι πελάτες μας γνωρίζουν ότι προσφέρουμε άριστη εξυπηρέτηση και τεχνική υποστήριξη. Σημειώστε είμαστε από τις λίγες εταιρίες που κρατάμε σε απόθεμα ανταλλακτικά για τους υπολογιστές που εισάγουμε. Υποστηρίζουμε και επιδιορθώνουμε ακόμα και τα πιο παλιά μοντέλα.

Βρίσκω το παράπονο εντελώς ανυπόστατο.

Θα ήθελα επίσης να σας αναφέρω ότι η Gateway συνεχίζει κανονικά να υποστηρίζει όλους τους υπολογιστές της. Προσφέρει συνεχώς αναβαθμίσεις για drivers και αναβαθμίσεις για νέο λειτουργικό. Μπορείτε και μόνοι σας να το διαπιστώσετε με μια απλή επίσκεψη στην ιστοσελίδα της Gateway κάτω από τον σύνδεσμο "Support"

Gateway Support, <http://www.gateway.com/gw/en/US/content/support-overview>

Επίσης εκτός του ότι κρατάμε σε απόθεμα εξαρτήματα για όλους τους υπολογιστές που διαθέτουμε στην αγορά (πράγμα το οποίο δεν μας αναγκάζει κανείς αλλά το κάνουμε για να έχουμε άμεση εξυπηρέτηση προς τους πελάτες μας), εξαρτήματα για τους υπολογιστές Gateway είναι πολύ εύκολα διαθέσιμα αν το παγκόσμιο και μπορεί εύκολα κανείς να το διαπιστώσει κάνοντας μια έρευνα στο διαδίκτυο. Δεν υπάρχει εξάρτημα για υπολογιστή Gateway που να μην είναι διαθέσιμο, και αυτό ισχύει και για παλαιότερα μοντέλα που πουλήθηκαν πριν 20 χρόνια.»

Η εταιρεία προώθησε επίσης φωτογραφίες από την αποθήκη της με τα εξαρτήματα που διατηρεί σε απόθεμα για να υποστηρίζει σωστά και γρήγορα τους πελάτες της.

Απόφαση:

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε το παράπονο του καταναλωτή και την τοποθέτηση της εταιρείας.

- I. Αναφορικά με την πρώτη τοποθέτηση του καταναλωτή ότι η εταιρεία Gateway δεν υφίσταται πλέον: Είναι εύκολα αντιληπτό σε οποιονδήποτε κάνει ένα γρήγορο ψάξιμο στο διαδίκτυο ότι η εταιρεία Gateway αγοράστηκε από την Acer το 2007. Το brand Gateway όμως εξακολουθεί να υφίσταται, υπάρχει website με την επωνυμία αυτή, και διατίθενται προϊόντα με την επωνυμία αυτή από την Acer. Συνεπώς, ακόμη κι αν γίνει αποδεκτός ο ισχυρισμός ότι η Gateway με την προηγούμενη νομική της μορφή δεν υφίσταται πλέον, αυτό δεν συνεπάγεται αυτόματα ότι και το brand Gateway έχει καταργηθεί.

- II. Αναφορικά με την επισήμανση ότι το προϊόν είναι παλιό μοντέλο:
Σύμφωνα με τον Κυπριακό Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας (Πεδίο Εφαρμογής, άρθρο IV), οι επικοινωνίες πρέπει να κρίνονται με βάση την πιθανή επίδρασή τους στο μέσο καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά του κοινού-στόχος και το μέσο που χρησιμοποιείται. Κατά την άποψη της Επιτροπής, η αγορά ενός υπολογιστή είναι μια αγορά για την οποία ο μέσος καταναλωτής θα αφιερώσει έστω λίγο χρόνο για να δει τι υπάρχει διαθέσιμο και πως αυτό καλύπτει τις ανάγκες του. Στην έρευνα αυτή, ακόμη κι αν είναι πολύ περιορισμένη, ο καταναλωτής θα διαπιστώσει ότι:
α) μπορεί να βρει υπολογιστές οι τιμές των οποίων διαφέρουν κατά μερικές χιλιάδες ευρώ,
β) οι προδιαγραφές των υπολογιστών μπορεί να διαφέρουν σημαντικά και
γ) η τεχνολογική εξέλιξη αλλάζει συνεχώς τα δεδομένα και αυτό που σήμερα θεωρείται ό,τι πιο σύγχρονο, δεν είναι δεδομένο ότι θα είναι και αύριο τέτοιο.
Στο πλαίσιο αυτό, θεωρούμε ότι ο μέσος καταναλωτής που βλέπει έναν υπολογιστή σε προσφορά σε μια ανταγωνιστική τιμή, μπορεί να αντιληφθεί ότι ο υπολογιστής αυτός ίσως να μην είναι ο πλέον πρόσφατος. Αυτό όμως που έχει τη βαρύνουσα σημασία είναι αν ο συγκεκριμένος υπολογιστής καλύπτει τις ανάγκες και τα ζητούμενά του και αν η τιμή είναι αποδεκτή από αυτόν. Η Επιτροπή αποδέχεται την τοποθέτηση της εταιρείας Metaxas Computplanet ότι το προϊόν δεν έχει χρησιμοποιηθεί, ότι η νόμιμη εγγύηση καλύπτει δύο έτη όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία και συνεπώς δεν θεωρούμε ότι υπάρχει κάποιο θέμα.
- III. Τέλος, αναφορικά με την επισήμανση του καταναλωτή ότι δεν υπάρχουν πλέον εξαρτήματα για τα προϊόντα Gateway:
Κατά την Επιτροπή, με δεδομένο το συμπέρασμά της στο σημείο I, αυτή η άποψη δεν είναι δεδομένη. Επιπλέον, στο βαθμό που υπάρχει η νόμιμη εγγύηση, ο καταναλωτής έχει την προβλεπόμενη από τη νομοθεσία κατοχύρωση. Πέραν τούτου, η εταιρεία Metaxas Computplanet διαβεβαιώνει ότι έχει τη δυνατότητα υποστήριξης των υπολογιστών που διαθέτει για ένα εύλογο χρονικό διάστημα ζωής τους και η Επιτροπή δεν έχει λόγο να το αμφισβητήσει. Σε κάθε περίπτωση, τα μέλη της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής κατανοούν ότι πλέον μπορεί κανείς να αναζητήσει και να βρει στο διαδίκτυο εξαρτήματα και για παλαιότερα προϊόντα διάφορων brands υπολογιστών, αν αυτό κριθεί απαραίτητο.
- IV. Ως εκ τούτου, η Πρωτοβάθμια Επιτροπή θεωρεί ότι η εν λόγω διαφήμιση δεν προσκρούει σε κάποια διάταξη του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας.

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.