

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ID	A-047
Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλώτρια
Θέμα	Παράπονο για διαφημιστική επικοινωνία της εταιρείας Stephanis
MME	Ραδιόφωνο, Φυλλάδιο, Internet
Ημερομηνία Απόφασης	Παρασκευή 11 Μαΐου 2018

Θέμα προς Εξέταση:

Περιγραφή διαφημιστικής επικοινωνίας:

Ο ΣΤΕΦΑΝΗΣ ΠΑΡΑΠΛΑΝΕΙ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΜΕ ΓΚΡΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΣΥ-ΝΕ-ΧΕΙ-Α!!! Παρακολουθώ πλέον στενά τις καμπάνιες του ΣΤΕΦΑΝΗ γιατί μας εξαπάτησε πολλές φορές και συνεχίζει να το κάνει.

Ποια σημεία της επικοινωνίας θεωρείτε ότι αντίκεινται στον Κώδικα Δεοντολογίας;

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΤΕΦΑΝΗΣ παραπλανεί τους καταναλωτές με γκρι διαφήμιση επανειλημμένα. Βγάζει κατάλογο, σποτάκι κτλ λέγοντας πως έχει προσφορές σε προϊόντα που και την ίδια μέρα να πας να τα πάρεις σου λένε πως δεν υπάρχουν!!! λέει ότι τα έχει απλά για να πάει ο κόσμος στο κατάστημα. Ψάξτε το σάιτ του ή πηγαίνετε στο κατάστημα ειδικά εάν ακούσετε πως έχει προσφορά σε apple. ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΠΟΤΕ ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ!!! παραπλάνηση κανονικά!

Σε γενικές γραμμές ότι διαφημίζει στον κατάλογο του Πάσχα (είναι ακόμα στο site του) και αφορά Ipad το 90% δεν το έχει και μάλιστα το δίνει στα «μέλη» του με χαμηλότερες τιμές.

Παραδειγμα 1: Βασικό παράδειγμα το Ipad 32gb που έτρεχε σε εντατική διαφήμιση χωρίς ΚΑΝ να το έχει γιατί δεν είναι Official reseller και όλα τα apple του είναι grey market.

Παράδειγμα 2: Διαφημίζει ότι θα έχει το νέο Huawei P20 από 27/3 και φυσικά δεν το έχει.

Παράδειγμα 3: MacBook Air & iPad έβγαλε τιμές προσφοράς και χαμηλότερες από όλη την αγορά χωρίς να έχει διαθεσιμότητα ούτε ένα τεμάχιο!

Ποια άρθρα του Κώδικα Δεοντολογίας θεωρείτε ότι παραβιάζονται;

Άρθρο 5: Αλήθεια
Άρθρο 23: Ευθύνη
Άρθρο 8: Τεκμηρίωση
Άρθρο 3: Τιμιότητα

Έχετε αναλάβει άλλη δράση για το θέμα αυτό; Παρακαλώ δώστε περισσότερες πληροφορίες, π.χ. έχετε κινηθεί δικαστικά, έχετε επικοινωνήσει με τον διαφημιζόμενο κλπ.

Γράφουμε συνέχεια στο site, στο fb και μας διαγράφουν τα σχόλια! Κάνουμε συνέχεια παράπονα στους πωλητές!!!! Θα πάμε ΚΑΙ στην ΕΠΑ!!!!!! είναι εντελώς παραπλανητική και γκρι διαφήμιση, αθέμιτος ανταγωνισμός εις βάρος των καταναλωτών για να πηγαίνουν στο κατάστημά τους.

Τοποθέτηση Stephanis:

Ραδιοφωνικές διαφημίσεις

Στις 1/4/2018 δεν είχαμε καμία ραδιοφωνική διαφήμιση.

Οι ραδιοφωνικές διαφημίσεις για τις Πασχαλινές μας προσφορές έπαιξαν 4/4 – 10/4.

Μια από αυτές ήταν διαφήμιση του Huawei P20, το οποίο ήταν άμεσα διαθέσιμο στα καταστήματά μας κατά τη διάρκεια της ραδιοφωνικής καμπάνιας.

Γενικά όταν παίζουμε ραδιοφωνικές διαφημίσεις, φροντίζουμε στο μέγιστο που μπορούμε να υπάρχει και αρκετό στοκ των προϊόντων που διαφημίζουμε στα καταστήματά μας.

Ραδιόφωνο Antenna

Στο ραδιόφωνο του Antenna δεν έτρεξε καμία από τις Πασχαλινές διαφημίσεις μας .

Το 2018, στο ράδιο Antenna έπαιξαν ραδιοφωνικές διαφημίσεις μόνο τις περιόδους 13/2 – 18/2 και 23/1 – 31/1.

Καμία από αυτές τις διαφημίσεις δεν διαφήμιζαν iPad, MacBook Air, ή το Huawei P20.

iPad 32GB

Η «καταναλώτρια» αναφέρεται στο iPad 2017 32GB με λιανική τιμή 399 ευρώ και τιμή για κατόχους κάρτας (loyalty) 389 ευρώ.

Το iPad 2017 32GB υπήρχε σε διαθεσιμότητα στα καταστήματά μας από τις 16/4 μέχρι και σήμερα.

Υπήρχε μια χρονική περίοδος όπου έτρεχε ο Πασχαλινός κατάλογος και δεν ήταν άμεσα διαθέσιμο (2/4-15/4) λόγω απρόσμενης καθυστέρησης στην παραλαβή της παραγγελίας μας.

Το iPad 2017 32GB δεν διαφημίστηκε καθόλου το 2018 σε ραδιοφωνική διαφήμιση.

Το iPad 2017 32GB δεν διαφημίστηκε καθόλου το 2018 σαν ειδική προσφορά στην ιστοσελίδα ή στα social media μας.

Υπήρχε στον Πασχαλινό κατάλογο μας μαζί με όλα τα υπόλοιπα μοντέλα των iPad, χωρίς να του δίνεται έμφαση, ούτε να αναφέρεται οπουδήποτε σαν ειδική προσφορά.

(δείτε φώτο)

iPad



iPad mini 4

- 7.9-inch Retina οθόνη (με ανάλυση 2048 x 1536 p) • A8 chip επεξεργαστής με M8 motion συνεπεξεργαστή • 802.11 Wi-Fi με MIMO • Διάρκεια μπαταρίας 10 ώρες • 8MP iSight + 1.2MP Face Time κάμερες • Video HD 1080p και slo-mo • iOS 10

Σε Διαστημικό γκρι ή Ασημί

Wi-Fi 128GB	Λιανική €589	Κάτοχος κάρτας €579
Wi-Fi+Cellular 128GB	Λιανική €719	Κάτοχος κάρτας €709

€589 TAB.00044/45/46, €719 TAB.00053/54/55



iPad 2017

- 9.7-inch Retina οθόνη LED IPS (ανάλυση 2048x1536) • iOS 10
- A9 chip με συνεπεξεργαστή M9 motion • 8MP iSight + 1.2MP Face Time HD κάμερες • Video FHD 1080p και slo-mo • Δύο speaker audio • Touch ID fingerprint sensor • Wi-Fi με MIMO • Bluetooth 4.2 • Διάρκεια μπαταρίας έως 10 ώρες

Σε Διαστημικό γκρι, Ασημί ή Χρυσό

Wi-Fi 32GB	Λιανική €399	Κάτοχος κάρτας €389
Wi-Fi+Cellular 32GB	Λιανική €599	Κάτοχος κάρτας €585

Wi-Fi 128GB	Λιανική €549	Κάτοχος κάρτας €535
Wi-Fi+Cellular 128GB	Λιανική €699	Κάτοχος κάρτας €685

€399 TAB.00195/196/197, €549 TAB.00198/199/200,
€599 TAB.00201/202/203, €699 TAB.00204/205/206



iPad Pro

- Retina οθόνη με ανάλυση 2224x1668 p (10.5")
- Retina οθόνη με ανάλυση 2732x2048 p (12.9")
- A10X Fusion chip 64-bit με συνεπεξεργαστή M10 • Wi-Fi (802.11 a/b/g/n/ac) dual band (2.4GHz and 5GHz), HT80 με MIMO • iOS 10
- Touch ID • 12MP iSight με 4K video και 7MP FaceTime κάμερα
- Διάρκεια μπαταρίας έως 10 ώρες (Wi-Fi)
- Διάρκεια μπαταρίας έως 9 ώρες (Wi-Fi + Cellular)

Σε Διαστημικό γκρι, Ασημί ή Χρυσό

iPad Pro 10.5"

Wi-Fi 64GB	Λιανική €799	Κάτοχος κάρτας €785
Wi-Fi+Cellular 64GB	Λιανική €949	Κάτοχος κάρτας €925
Wi-Fi 256GB	Λιανική €899	Κάτοχος κάρτας €889
Wi-Fi+Cellular 256GB	Λιανική €1069	Κάτοχος κάρτας €1039

iPad Pro 12.9"

Wi-Fi 64GB	Λιανική €979	Κάτοχος κάρτας €959
Wi-Fi+Cellular 64GB	Λιανική €1149	Κάτοχος κάρτας €1125
Wi-Fi 256GB	Λιανική €1149	Κάτοχος κάρτας €1125
Wi-Fi+Cellular 256GB	Λιανική €1319	Κάτοχος κάρτας €1289

10.5" - €799 TAB.00223/224/225, €899 TAB.00227/228/229, €949 TAB.00235/236/237, €1069 TAB.00239/240/241,
12.9" - €979 TAB.00247/248/249, €1149 Wi-Fi+Cellular TAB.00256/257/258, €1149 Wi-Fi only TAB.00250/251, €1319 TAB.00259/260.

«δεν είναι official reseller»

Το σημείο «δεν είναι official reseller» αναφέρεται στο ότι δεν αγοράζουμε από τον επίσημο αντιπρόσωπο αλλά από παράλληλη εισαγωγή. Είναι αλήθεια, αλλά είναι κάτι απόλυτα νόμιμο, είναι η πολιτική της εταιρίας μας όσον αφορά τα προϊόντα Apple, τα οποία είναι βεβαίως αυθεντικά και πωλούνται με όλες τις σχετικές εγγυήσεις.

Χαμηλή διαθεσιμότητα στα προϊόντα Apple

Όταν υπάρχει χαμηλή, ή και καθόλου διαθεσιμότητα σε προϊόν Apple ή οτιδήποτε άλλο προϊόν, σε ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ δημιουργούμε διαφημιστική καμπάνια στο ραδιόφωνο/social media κτλ.

Το να υπάρχουν όμως τα προϊόντα στη σελίδα μας, και μέσα στον κατάλογο είναι διαφορετικό.

Στην ιστοσελίδα μας αναγράφεται κάτω από όλα τα προϊόντα εάν είναι διαθέσιμα ή όχι, και σε ποια πόλη.

Επίσης, για επιπλέον αποφυγή παρεξηγήσεων με τους πελάτες μας, ενημερώνουμε στην ιστοσελίδα πως θα πρέπει να γίνει επιβεβαίωση με το κατάστημα εάν όντως είναι διαθέσιμο το προϊόν.

Αυτή η προειδοποίηση υπάρχει στις περιπτώσεις που το σύστημα δείχνει χαμηλό stock.



Tablet iPad (2017) Wi-Fi 32GB MPTG2RK/A gold

product code TAB.00197

[Availability](#)

- 9.7" Retina IPS
- iOS 10
- A9 chip
- 8.0mp
- 1080p
- Wi-Fi
- Touch ID

[Product Details](#)

€ 399.00

Cardholder's price
€ 389.00



[Add to Basket](#)

-  **Pick-up from Stephanis Shop**
FREE
-  **Pick-up from 40 ACS offices**
FREE for purchases over €30 except of domestic appliances
-  **Home Delivery**
FREE for purchases over €30 except of domestic appliances

Stock availability Product Details Colors Delivery & Pick-up details

✓	Nicosia, 26th Athalassas Avenue Strovolos Contact us to confirm availability	In stock
✗	Nicosia, 28th Octovriou Avenue, Makedonitissa	Out of stock
✓	Larnaca, 83-85 Spyrou Kyprianou Ave. Contact us to confirm availability	In stock
✓	Paralimni, Paralimni, 1st of April Avenue, No.43 Contact us to confirm availability	In stock
✗	Protaras Tourist zone, 45 Protaras Ave., Protaras	Out of stock
✓	Limassol, Limassol, Iktinou and Kallikrati street, Nafi Contact us to confirm availability	In stock

Όσον αφορά τον κατάλογο, τα προϊόντα Apple υπάρχουν, ακόμη και σε περιπτώσεις χαμηλής διαθεσιμότητας, για τον λόγο του ότι όλοι οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν, καθώς ακόμη και αν δεν είναι άμεσα διαθέσιμο ένα προϊόν Apple, μπορούμε να το φέρουμε κατόπιν παραγγελίας του πελάτη σε σύντομο χρονικό διάστημα. Να σημειωθεί επίσης ότι αναγράφεται στο πίσω μέρος του καταλόγου οι ημερομηνίες όπου ισχύουν οι προσφορές του καταλόγου, όπως επίσης και ότι «οι προσφορές ισχύουν μέχρι εξαντλήσεως των αποθεμάτων». (δείτε φώτο)



MacBook Air & iPad

Δεν έγινε ΚΑΜΙΑ ΑΠΟΛΥΤΩΣ προωθητική ενέργεια σε ραδιοφωνικούς σταθμούς, ή στα social media μας μέσα στο 2018.

Huawei P20

Το official release day του Huawei P20 και P20 Lite, ήταν παγκόσμια στις 27/3 όπου και αναμέναμε την παραλαβή από τον προμηθευτή μας.

Επικοινωνήσαμε ΜΟΝΟ μέσω social media, με γραφικά και λεκτικά που μας έστειλε η επίσημη Huawei, πως «έρχεται 27.3.2018», εφόσον αναμέναμε την παραλαβή στις 27/3.

Το post δεν διαφημίστηκε περαιτέρω με πληρωμένο boost. Είχε organic reach ΜΟΝΟ 1,064 άτομα.

Λόγο παγκόσμιας καθυστέρησης, το smartphone ήταν διαθέσιμο στα καταστήματα μας στις 28/3, και παρακαλώ να σημειωθεί ότι ήμασταν οι πρώτοι retailers που το είχαμε διαθέσιμο τόσο νωρίς.

Επίσης να σημειωθεί πως δεν υπήρχε ραδιοφωνική διαφήμιση που να ανακοινώνει διαθεσιμότητα στις 27/3.

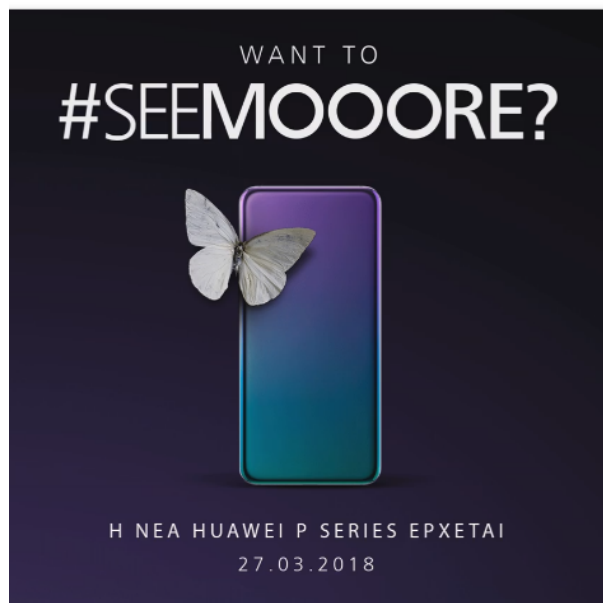
Η μόνη ραδιοφωνική διαφήμιση του Huawei P20 έτρεχε 4/4 – 10/4 όπου το τηλέφωνο ήταν διαθέσιμο.



Stephanis - Electronics

Published by Stephanie Stefanie [?] · 23 March · 🌐

Η φωτογραφία αποκτά άλλη αίσθηση. Είσαι έτοιμος για μια πρωτόγνωρη εμπειρία; Είσαι έτοιμος να δεις περισσότερα;
#SeeMoore #Huawei



1,064 people reached

Boost Post

37 Views

Like

Comment

Share



and 5 others

2 shares

Σχόλια στο Facebook

Δεν έχει διαγραφεί κανένα σχόλιο από τη σελίδα μας στο Facebook μέσα στο 2018.

Όλα τα σχόλια και τα παράπονα έχουν απαντηθεί.

Στο website μας δεν υπάρχει τρόπος να αφήσει κάποιος μήνυμα.

Εάν μας έστειλαν email από το contact us form, τότε το μήνυμα πρέπει να έχει απαντηθεί, έχω επικοινωνήσει όμως με την υπεύθυνη που απαντά τα emails του contact us form και δεν έχει λάβει τέτοιο μήνυμα.

Απόφαση:

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε προσεκτικά το παράπονο καθώς και την τοποθέτηση της εταιρείας Stephanis.
- Ως πρώτο σημείο, η Επιτροπή ξεκαθαρίζει ότι αποδέχεται την τοποθέτηση της εταιρείας Stephanis αναφορικά με το σημείο που θίγει η καταναλώτρια ότι «δεν είναι Official reseller». Οι παράλληλες εισαγωγές προϊόντων είναι νόμιμες, τα προϊόντα είναι αυθεντικά και πωλούνται με όλες τις σχετικές εγγυήσεις.
- Η Επιτροπή κατανοεί ότι -ειδικά σε περιπτώσεις προϊόντων τεχνολογίας-, είναι πιθανό να υπάρχουν καθυστερήσεις στην παραλαβή προϊόντων. Ζητούμενο από κάθε εταιρεία είναι να λαμβάνει μέτρα ώστε να αποτρέπονται εύλογα παράπονα καταναλωτών.

- Από την τοποθέτηση της εταιρείας Stephanis η Πρωτοβάθμια Επιτροπή αντιλαμβάνεται ότι:
 - Σε περίπτωση προϊόντων για τα οποία υπάρχει χαμηλή διαθεσιμότητα, η προβολή αφορά μόνο την παρουσία τους στην ιστοσελίδα της εταιρείας και στον κατάλόγό της.
 - Η Επιτροπή καταγράφει το γεγονός ότι στην **ιστοσελίδα** κάτω από όλα τα προϊόντα αναγράφεται εάν είναι διαθέσιμα ή όχι, και σε ποια πόλη. Επίσης, οι καταναλωτές ενημερώνονται στην ιστοσελίδα πως θα πρέπει να γίνει επιβεβαίωση με το κατάστημα εάν όντως είναι διαθέσιμο το προϊόν.
 - Αναφορικά με τον **κατάλογο**, η Επιτροπή αντιλαμβάνεται ότι στο πίσω μέρος του καταλόγου αναφέρονται οι ημερομηνίες κατά τις οποίες ισχύουν οι προσφορές του καταλόγου, όπως επίσης και η φράση ότι «οι προσφορές ισχύουν μέχρι εξαντλήσεως των αποθεμάτων». Με δεδομένο ότι στο σημείο αυτό του καταλόγου υπάρχουν και τα καταστήματά με τα τηλέφωνα τους, η Επιτροπή κρίνει σκόπιμο να **προστεθεί στο πλαίσιο αυτό με ευκρινή τρόπο, η προτροπή προς τους καταναλωτές να γίνει επιβεβαίωση με το κατάστημα εάν όντως είναι διαθέσιμο το προϊόν που τους ενδιαφέρει**. Έτσι θα εναρμονιστεί η πληροφόρηση του καταλόγου με αυτήν που υπάρχει στην ιστοσελίδα της εταιρείας, και θα αποτραπούν παράπονα και παρεξηγήσεις με τους πελάτες.

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.