

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ID	A-086
Αίτηση Ελέγχου από	Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών
Θέμα	Διαφημίσεις της Lidl Cyprus με θέμα «Best Buy Awards No 1 εταιρεία στην Κύπρο με την καλύτερη σχέση ποιότητας – τιμής»
MME	Τηλεόραση, Ραδιόφωνο, Online
Ημερομηνία Απόφασης	Τετάρτη 15 Μαΐου 2024

Θέμα Αίτησης Ελέγχου:

«Σας επισυνάπτεται διαφήμιση της εταιρείας LIDL που προβάλλεται μέσω τηλεόρασης, ραδιοφώνου και διαδικτύου, η οποία πιθανόν να είναι παραπλανητική προς τους καταναλωτές.

Στην διαφήμιση αυτή αναφέρεται πως «*ότι πάρεις και ότι πληρώσεις στα LIDL έχει πιστοποιημένα την καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής*», κάτι το οποίο δεν είναι αληθές, καθώς οι πιστοποιήσεις που έχουν λάβει αφορούν μόνο μερικές κατηγορίες προϊόντων και όχι όλα τα προϊόντα που διαθέτουν προς πώληση.»

Τοποθέτηση Διαφημιζόμενου:

Η εταιρεία έστειλε γραπτό υπόμνημα που ανέφερε τα εξής:

«Το πιο πάνω παράπονο, ισχυρίζεται ότι η συγκεκριμένη διαφήμιση της εταιρείας μας που προβάλλεται μέσω τηλεόρασης, ραδιοφώνου και διαδικτύου, «*πιθανόν να είναι παραπλανητική προς τους καταναλωτές.*» Συγκεκριμένα, το παράπονο αναφέρει: «*Στην διαφήμιση αυτή αναφέρεται πως «ότι πάρεις και ότι πληρώσεις στα LIDL έχει πιστοποιημένα την καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής*», κάτι το οποίο δεν είναι αληθές, καθώς οι πιστοποιήσεις που έχουν λάβει αφορούν μόνο μερικές κατηγορίες προϊόντων και όχι όλα τα προϊόντα που διαθέτουν προς πώληση.»

Το παράπονο εστιάζει στα άρθρα 1 (Βασικές Αρχές), 3 (Τιμότητα), 5 (Αλήθεια), 6 (Χρήση Τεχνικών / Επιστημονικών Στοιχείων και Ορολογίας) και 8 (Τεκμηρίωση) του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας του Φορέα Ελέγχου Διαφήμισης Κύπρου.

Θεωρούμε ότι η συγκεκριμένη διαφήμιση δεν παραβιάζει κανένα από τα πιο πάνω άρθρα, αφού ακόμα κι αυτό το ίδιο το παράπονο θεωρεί, **λανθασμένα**, ότι η εταιρεία μας έχει λάβει πιστοποιήσεις που αφορούν μόνο μερικές κατηγορίες προϊόντων. Να προσθέσουμε επίσης εδώ, πριν συνεχίσουμε, ότι ο παραπονούμενος δεν αμφισβητεί τις πιστοποιήσεις. Τις αποδέχεται, αλλά ισχυρίζεται ότι ισχύουν ΜΟΝΟ για μερικές κατηγορίες προϊόντων.

Προς αποκατάσταση της αλήθειας, ενημερώνουμε την Επιτροπή ότι, εκτός από τις πιστοποιήσεις σε κατηγορίες προϊόντων, η εταιρεία μας έχει λάβει και τις δύο πιο κάτω πιστοποιήσεις που αποδεικνύουν την ορθότητα του ισχυρισμού μας:

1. Εταιρεία που αποτελεί το καλύτερο παράδειγμα και σύμβολο της καλύτερης σχέσης ποιότητας-τιμής για προϊόντα και υπηρεσίες στην Κύπρο:

Στην ερώτηση «Προσδιορίστε το όνομα μιας εταιρείας, ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που θεωρείτε ότι είναι το καλύτερο παράδειγμα και σύμβολο της ΚΑΛΥΤΕΡΗΣ ΣΧΕΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΤΙΜΗΣ, όταν πρόκειται για προϊόντα και υπηρεσίες στην Κύπρο», η Lidl συγκέντρωσε τις περισσότερες ψήφους από τους ερωτώμενους και κέρδισε τη σχετική πιστοποίηση (εδώ το digital certificate: <https://www.bestbuyaward.org/CYPRUS-8RD46>).

2. Αλυσίδα καταστημάτων λιανικής πώλησης που προσφέρει την καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής στην Κύπρο:

Στην ερώτηση «Αναφέρετε μια αλυσίδα καταστημάτων λιανικής πώλησης που, σύμφωνα με την εμπειρία σας ή την εμπειρία ανθρώπων του περιβάλλοντός σας, προσφέρει γενικά την καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής στην κυπριακή αγορά», η Lidl επίσης συγκέντρωσε τις περισσότερες ψήφους και κέρδισε και την πιο πάνω πιστοποίηση (εδώ το digital certificate: <https://www.bestbuyaward.org/CYPRUS-9FM45>).

Από τη στιγμή, λοιπόν, που θεωρούμαστε ΚΑΙ το καλύτερο παράδειγμα και σύμβολο της καλύτερης σχέσης ποιότητας-τιμής για προϊόντα και υπηρεσίες στην Κύπρο, αλλά ΚΑΙ η αλυσίδα καταστημάτων λιανικής πώλησης που προσφέρει γενικά την καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής στην Κύπρο – κάτι που αντανακλά **στα προϊόντα** που κάποιος αγοράζει από τα καταστήματά μας – ο ισχυρισμός μας πως «**ό,τι πάρεις και ό,τι πληρώσεις στα LIDL έχει πιστοποιημένα την καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής**» είναι αληθής (με δύο μάλιστα πιστοποιήσεις).

Οι πιστοποιήσεις, όπως σημειώσαμε και πιο πάνω, δεν τυγχάνουν αμφισβήτησης. Η διαφήμισή μας είναι νόμιμη, ευπρεπής, έντιμη και λέει την αλήθεια. Δεν προκαλεί αθέμιτο ανταγωνισμό και δεν είναι παραπλανητική. Γενικότερα δεν παραβιάζει τον Κώδικα σε κανένα του σημείο, οπότε θεωρούμε ότι το παράπονο απλά δεν είχε τη συνολική εικόνα για όλες τις πιστοποιήσεις τις οποίες παρουσιάζουμε σήμερα στην Πρωτοβάθμια Επιτροπή.



ΦΟΡΕΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ
ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

1. Symbol:
<https://www.bestbuyaward.org/CYPRUS-8RD46>
2. Retail chain:
<https://www.bestbuyaward.org/CYPRUS-9FM45>
3. Discount store:
<https://www.bestbuyaward.org/CYPRUS-10PI96>
4. Fresh meat:
<https://www.bestbuyaward.org/CYPRUS-7AV95>
5. Fresh fruit & vegetables:
<https://www.bestbuyaward.org/CYPRUS-11PN81>
6. Bakery products:
<https://www.bestbuyaward.org/CYPRUS-12ZP86>
7. Ice-cream:
<https://www.bestbuyaward.org/CYPRUS-13CS88>
8. Bottled water:
<https://www.bestbuyaward.org/CYPRUS-14UJ63>

Link to ICERTIAS: <https://www.icertias.com>»

Απόφαση:

- i. Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε προσεκτικά το παράπονο, το γραπτό υπόμνημα της εταιρείας και τις τοποθετήσεις των δύο πλευρών στη συζήτηση.
- ii. Η Επιτροπή καταγράφει τα εξής δεδομένα:
- iii. Η έρευνα για το Best Buy Awards της ICERTIAS αποτελεί έρευνα που γίνεται online σε δείγμα καταναλωτών μιας χώρας για να διαπιστώσει τις αντιλήψεις και πεποιθήσεις των καταναλωτών για προϊόντα, εταιρείες ή υπηρεσίες που, κατά την προσωπική εμπειρία και γνώμη τους ή την εμπειρία ανθρώπων του περιβάλλοντός τους, έχουν την καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής. Αυτό προκύπτει και από τη διαφήμιση που αναφέρεται σε «έρευνα αγοράς», «Ο κόσμος αποφάσισε. ...» «Και αυτό, όταν το λέτε εσείς, τα λέει όλα».

- iv. Η καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής δεν σημαίνει απαραίτητα η φθηνότερη. Η Επιτροπή θεωρεί ότι αυτό πρέπει να τονιστεί, ακριβώς για να διαχωριστεί η εν λόγω ιδιότητα από τα δεδομένα που προκύπτουν από παρατηρητήρια τιμών τα οποία αναφέρθηκαν στη συζήτηση.
- v. Στην έρευνα για τα Best Buy Awards που πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο του 2023, οι συμμετέχοντες καταναλωτές ανέδειξαν τη Lidl ως πρώτη επιλογή σε 8 ερωτήσεις. Οι 5 αφορούσαν προϊόντικές κατηγορίες, ενώ οι 3 ερωτήσεις ήταν γενικής φύσεως, συγκεκριμένα οι εξής:
 - ο Προσδιορίστε το όνομα μιας εταιρείας, ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που θεωρείτε ότι είναι το καλύτερο παράδειγμα και σύμβολο της ΚΑΛΥΤΕΡΗΣ ΣΧΕΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΤΙΜΗΣ, όταν πρόκειται για προϊόντα και υπηρεσίες στην Κύπρο.
 - ο Αναφέρετε μια αλυσίδα καταστημάτων λιανικής πώλησης που, σύμφωνα με την εμπειρία σας ή την εμπειρία ανθρώπων του περιβάλλοντός σας, προσφέρει γενικά την καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής στην κυπριακή αγορά.
 - ο Προσδιορίστε το όνομα ενός ΕΚΠΤΩΤΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ που, σύμφωνα με την προσωπική σας εμπειρία, προσφέρει την καλύτερη σχέση τιμής-ποιότητας για το πλήρες φάσμα υπηρεσιών και προϊόντων στην κυπριακή αγορά.
- vi. Το γεγονός ότι η Lidl αναδείχθηκε πρώτη στις ερωτήσεις αυτές, δίνει, κατά την άποψη της Επιτροπής, το δικαίωμα στη Lidl Cyprus να προσδιορίζεται ως η Νο. 1 εταιρεία στην Κύπρο με την καλύτερη σχέση ποιότητας - τιμής, σύμφωνα με την έρευνα για τα Best Buy Awards. Συνεπώς, είναι αποδεκτές οι όποιες σχετικές αναφορές στη διαφήμιση και ευρύτερα, υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχει σαφής αναφορά στην πηγή, δηλαδή τα Best Buy Awards.
- vii. Το ερώτημα που τίθεται είναι αν οι τοποθετήσεις των καταναλωτών στις παραπάνω 3 γενικής φύσεως ερωτήσεις υποστηρίζουν επιπλέον τη χρήση της φράσης «*ό,τι πάρεις και ό,τι πληρώσεις στα LIDL έχει πιστοποιημένα την καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής*». Κατά την άποψη της Επιτροπής, δεν προκύπτει από την έρευνα τεκμηρίωση για τη φράση αυτή. Η φράση «*ό,τι πάρεις και ό,τι πληρώσεις στα LIDL έχει πιστοποιημένα την καλύτερη σχέση ποιότητας-τιμής*», είναι μια απόλυτα συμπεριληπτική φράση και δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι προκύπτει από τη γενική τοποθέτηση/perception των καταναλωτών για την εταιρεία.
- viii. Ως έχει, η Επιτροπή θεωρεί ότι η εν λόγω φράση παραβιάζει τα **άρθρα 5(β)(viii) και 6(β)** του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας και τα υλικά που περιλαμβάνουν την εν λόγω φράση θα πρέπει να τροποποιηθούν σύμφωνα με τις προθεσμίες που ορίζονται στον Κανονισμό της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής, Άρθρο 7(γ), Εκτέλεση Αποφάσεων.

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στον Κανονισμό της τελευταίας (Άρθρο 1, παρ. δ). 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 από το μέρος που αιτείται τον επανέλεγχο.