

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ID	A-026
Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλωτή
Θέμα	Facebook διαγωνισμός για κλήρωση μιας συσκευής Silex αξίας €550. Το αποτέλεσμα της κλήρωσης ανακοινώθηκε στις 7 Ιανουαρίου 2015.
MME	Digital
Ημερομηνία Συζήτησης	Παρασκευή 30 Ιανουαρίου 2015, Τρίτη 10 Φεβρουαρίου 2015
Ημερομηνία Απόφασης	Δευτέρα 16 Φεβρουαρίου 2015

Επικοινωνία / Θέμα:

Το παράπονο που έλαβε ο ΦΕΔ αφορά στο διαγωνισμό που διεξήγε η εταιρεία Silex στο facebook για κλήρωση μιας συσκευής Silex αξίας €550 (πρώτη αναφορά για το διαγωνισμό στις 10 Δεκεμβρίου 2014 στη σελίδα <https://www.facebook.com/SilexCyprus>, βλ. φωτό **Silex_1stCompetitionMention**).

Το παράπονο αναφέρει ότι η νικήτρια του διαγωνισμού (ανακοινώθηκε στις 7.1.2015, βλ. φωτό **SilexWinner_Announcement**, <https://www.facebook.com/maria.georgiou.520562>) φαίνεται να μην είναι υπαρκτό πρόσωπο αλλά ένα ψεύτικο προφίλ που περιλαμβάνει κατά βάση κοινοποιήσεις για τα προϊόντα της Silex.

Απάντηση:

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή επικοινωνήσε στις 30.1.2015 τηλεφωνικά με εκπρόσωπο της εταιρείας Silex.

Ο εκπρόσωπος της εταιρείας ανέφερε ότι η εταιρεία στα 30 χρόνια λειτουργίας της έχει δώσει αρκετές συσκευές Silex δωρεάν και αυτό είναι γνωστό και στα MME και ότι, όταν παραληφθεί η συσκευή τον Φεβρουάριο, θα προσκαλέσει τον ΦΕΔ στην παράδοσή της στη νικήτρια. Η τοποθέτηση αυτή συνάδει με την τοποθέτηση της Silex στη σελίδα της στο facebook (βλ. φωτό **Silex_Reply** «... San egkiros dimosiografos pou iste kante mia ereuna gia ta dora pou exoun dothi mexri simera apo tin Silex kai idika sto kanali pou ergazestou profata. Sas euxaristo gia tin iposxesi kalipsi tis paradosis tou dorou, tha epikinonisoume mazi sas»).

Τέλος, ο εκπρόσωπος της εταιρείας συμφώνησε να ζητήσει από τη νικήτρια Μαρία Γεωργίου –με την οποία η Silex είχε ήδη μιλήσει σχετικά με τη νίκη της στο διαγωνισμό- να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με τη διευθύντρια του ΦΕΔ στις 2.2.2015.

Καταγραφή γεγονότων από ΦΕΔ:

Στις 2.2.2015 η **XX** επικοινωνήσε τηλεφωνικά με τη Χ. Πασχαλίδου από τον ΦΕΔ. Στο ερώτημα γιατί το προφίλ φέρει το όνομα «Μαρία Γεωργίου» και όχι το **XX**, η **XX** απάντησε ότι έχει τρία προφίλ στο facebook, στα οποία συμπεριλαμβάνεται και το Μαρία Γεωργίου που έχει κερδίσει το διαγωνισμό της Silex. Στο ερώτημα ποιο είναι το προφίλ της ίδιας (δηλαδή της **XX**), η **XX** απάντησε ότι στο προφίλ αυτό έχει φωτογραφία με μια φίλη της και διευκρίνισε κατόπιν σχετικής ερώτησης το πως γράφει το όνομά της στα αγγλικά). Σε σχετικό ερώτημα ανέφερε ότι θα στείλει την ταυτότητά της με fax στον ΦΕΔ καθώς το email της έχει πρόβλημα.

Στις 4.2.2015 ο ΦΕΔ έλαβε το fax με την ταυτότητα της **XX** και σε τηλεφωνική επικοινωνία επιβεβαιώθηκαν τα στοιχεία της.

Με δεδομένο ότι ήταν πλέον σαφές ότι το προφίλ «Μαρία Γεωργίου» στο facebook με δηλωμένη ημερομηνία γέννησης 21 Αυγούστου 1980 (βλ. φωτό **SilexWinner_Profile**) ανήκει στη **XX**, η Πρωτοβάθμια Επιτροπή έκρινε σκόπιμο να συζητήσει το θέμα εκ νέου. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκε συνάντηση της Επιτροπής στις 10.2.2015.

Τα ερωτήματα που τίθενται -με βάση το παράπονο- είναι επί της ουσίας δύο:

- A) Αν το προφίλ θεωρείται «ψεύτικο» και τι σημαίνει αυτό.
- B) Αν το προφίλ αυτό έχει οποιαδήποτε σχέση με την εταιρεία Silex ή όχι.

Στη συνάντηση της Επιτροπής στις 10.2.2015 πραγματοποιήθηκαν 3 τηλεφωνικές επικοινωνίες:

1. Τηλεφωνική επικοινωνία με XX

Στην τηλεφωνική επικοινωνία με τη **XX** σε ανοικτή ακρόαση με όλη την Επιτροπή έγινε προσπάθεια να διερευνηθεί κατά πόσο η **XX** έχει οποιαδήποτε σχέση με τη Silex. Στο πλαίσιο αυτό η **XX** – το πραγματικό προφίλ της οποίας εκτιμάται ότι έχει εντοπιστεί από την Επιτροπή στη βάση στοιχείων που έδωσε η ίδια- ρωτήθηκε αν έχει οποιαδήποτε σχέση με τη Silex ή την AI, και η απάντηση ήταν αρνητική.

2. Τηλεφωνική επικοινωνία με τον εκπρόσωπο της εταιρείας

Στη συνέχεια έγινε τηλεφωνική επικοινωνία με τον εκπρόσωπο της εταιρείας από τον οποίο ζητήθηκε το τηλέφωνο της AI. Ο εκπρόσωπος της εταιρείας μας έδωσε το κινητό τηλέφωνο της AI με την οποία έγινε στη συνέχεια τηλεφωνική επικοινωνία.

3. Τηλεφωνική επικοινωνία με AI

Ακολούθως έγινε τηλεφωνική επικοινωνία της διεύθυνσης του ΦΕΔ με την AI στην οποία συζητήθηκαν τα εξής:

- Υπήρχαν όροι στο διαγωνισμό;
Δεν υπήρχαν όροι, μόνο like και share, τίποτε άλλο. Το χρονικό πλαίσιο του διαγωνισμού ήταν μέχρι 6.1.2015.
- Η κλήρωση έγινε στην παρουσία κάποιου δικηγόρου ή κάποιου τρίτου;
Όχι, δεν έγινε παρουσία κάποιου δικηγόρου ή τρίτου.
- Το γεγονός ότι το προφίλ Μαρία Γεωργίου αντιστοιχεί στη ΧΧ αλλάζει τα δεδομένα;
Η ΑΙ απάντησε ότι όλοι ξέρουμε ότι στο facebook ο καθένας μπορεί να έχει διάφορα προφίλ. Η Silex θα παραδοθεί κανονικά.
- Στην ερώτηση αν έχει κάποια σχέση με τη Silex, η ΑΙ ρώτησε τι σχέση έχει αυτό. Η διευθύντρια του ΦΕΔ απάντησε ότι επειδή ανέφερε ότι εδώ και πολλά χρόνια η Silex δίνει πολλά δώρα, φαίνεται ότι μάλλον είναι πολλά χρόνια στην εταιρεία. Η ΑΙ απάντησε ότι είναι εκεί από τη μέρα της ίδρυσής της.
- Η Χ. Πασχαλίδου ρώτησε αν η ΑΙ έχει κάποια σχέση -φιλική ή οικογενειακή- με τη ΧΧ. Η ΑΙ επεσήμανε ότι δεν θέλει να απαντήσει σε αυτή την ερώτηση.
- Η ΑΙ ρώτησε αν θέλουμε να παραστούμε στην παράδοση και η διευθύντρια του ΦΕΔ απάντησε θετικά.

Απόφαση:

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε προσεκτικά τις τοποθετήσεις όλων των πλευρών.
- Αναφορικά με το ερώτημα σχετικά με «ψεύτικο» προφίλ:

Στο annual report του Facebook για το 2014 (βλ. <http://investor.fb.com/sec.cfm>) καταγράφονται τα εξής:

For example, there may be individuals who maintain one or more Facebook accounts in violation of our terms of service. We estimate, for example, that "duplicate" accounts (an account that a user maintains in addition to his or her principal account) may have represented less than 5% of our worldwide MAUs in 2014. We also seek to identify "false" accounts, which we divide into two categories: (1) user-misclassified accounts, where users have created personal profiles for a business, organization, or non-human entity such as a pet (such entities are permitted on Facebook using a Page rather than a personal profile under our terms of service); and (2) undesirable accounts, which represent user profiles that we determine are intended to be used for purposes that violate our terms of service, such as spamming. In 2014, for example, we estimate user-misclassified and undesirable accounts may have represented less than 2% of our worldwide MAUs. We believe the percentage of accounts that are duplicate or false is meaningfully lower in developed markets such as the United States or United Kingdom and higher in developing markets such as India and Turkey. However, these estimates are based on an internal review of a limited sample of accounts and we apply significant judgment in making this determination, such as identifying names that appear to be fake or other behavior that appears inauthentic to the reviewers. As such, our estimation of duplicate or false accounts may not accurately represent the actual number of such accounts. We are continually seeking to improve our ability to identify duplicate or false accounts and estimate the total number of such accounts, and such estimates may change due to improvements or changes in our methodology.

Αντίστοιχη πληροφόρηση υπάρχει και στο Annual Report του facebook για το 2013.

Στην προκειμένη περίπτωση και κατά την κατηγοριοποίηση του facebook, το προφίλ «Μαρία Γεωργίου» είναι ένα duplicate account, το οποίο τηρείται κατά παράβαση των κανόνων του facebook. Η δραστηριότητα του προφίλ αυτού αφορά σε μεγάλο βαθμό συμμετοχή σε διαγωνισμούς και αναδημοσιεύσεις posts από brands.

Από το γεγονός αυτό προκύπτουν διάφορα ερωτήματα:

- i. Προκύπτει για την εταιρεία υποχρέωση για παράδοση της συσκευής;
 - ii. Αν η απάντηση στο ως άνω ερώτημα είναι θετική, πως θα διαχειριστεί η εταιρεία -όσον αφορά στη δημοσιότητα από τη σελίδα της στο facebook αλλά και γενικότερα-, το γεγονός ότι ο πραγματικός αποδέκτης του δώρου δεν είναι η «Μαρία Γεωργίου» αλλά η **ΧΧ**;
 - iii. Αν υπάρχει σχέση μεταξύ της εταιρείας ή/και προσώπων της εταιρείας με τη νικήτρια του διαγωνισμού, υπάρχει οποιαδήποτε -νομική ή άλλη- υποχρέωση της εταιρείας ή της νικήτριας;
- Στα ως άνω ερωτήματα, ο βασικός προβληματισμός είναι ότι **δεν υπάρχουν όροι στο διαγωνισμό**. Συνήθως οι διαγωνισμοί καλύπτουν τα ως άνω ενδεχόμενα στους όρους συμμετοχής, γεγονός που διασφαλίζει την επιχείρηση που διεξάγει το διαγωνισμό από εκ των υστέρων αμφισβητήσεις σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής του. Π.χ. συνήθως στους όρους καταγράφεται ότι η συμμετοχή στο διαγωνισμό προϋποθέτει την παροχή των στοιχείων του συμμετέχοντα τα οποία στη συνέχεια διασταυρώνονται με τα στοιχεία της ταυτότητας του παραλήπτη του δώρου και η εταιρεία μπορεί να αρνηθεί την παράδοση του δώρου όταν τα δύο σελτ στοιχείων δεν ταιριάζουν. Αντίστοιχα, όσον αφορά στους συμμετέχοντες, είθισται οι όροι των διαγωνισμών να αποκλείουν συμμετέχοντες που είτε εργάζονται στην εταιρεία που διεξάγει το διαγωνισμό ή σε θυγατρικές ή/και συνεργαζόμενες με αυτήν εταιρείες, καθώς και συζύγους και συγγενείς των εν λόγω φυσικών προσώπων εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι και τον δεύτερο (β) βαθμό.

Στην προκειμένη περίπτωση η εταιρεία βρίσκεται σε μια δύσκολη θέση: έχει δεσμευτεί να παραδώσει το δώρο στη «Μαρία Γεωργίου», έχει δεχθεί αμφισβητήσεις γι' αυτό στη σελίδα της στο facebook από χρήστες που διατυπώνουν αμφιβολίες για το αν η «Μαρία Γεωργίου» είναι υπαρκτό πρόσωπο, έχει προσκαλέσει δημόσια ένα δημοσιογράφο για «*κάλυψη της παράδοσης του δώρου*» (βλ. αναφορά σε φωτό **SilexDialogue02**) στην οποία όμως η συσκευή θα δοθεί στη **ΧΧ**.

Στο τελευταίο ερώτημα αν υπάρχει σχέση μεταξύ της εταιρείας ή/και προσώπων της εταιρείας με τη νικήτρια του διαγωνισμού, η Επιτροπή δεν μπορεί να έχει σαφή θέση. Από την πλευρά της, η **ΧΧ** αρνήθηκε ότι γνωρίζει την ΑΙ, ενώ η ΑΙ δεν απάντησε στο σχετικό ερώτημα. Στο facebook τα δύο προφίλ **ΧΧ** και ΑΙ φαίνεται να γνωρίζονται και να έχουν ανταλλάξει likes (*σημείωση: η Επιτροπή έχει στη διάθεσή της σχετικά print screens*). Για να διερευνηθεί όμως ο βαθμός της σχέσης και το αν αυτός είναι τέτοιος ώστε να τεθεί θέμα για τη θεμιτή ή μη διεξαγωγή του διαγωνισμού, απαιτούνται μέσα που η Επιτροπή δεν διαθέτει και που εντοπίζονται περισσότερο σε κρατικές αρχές.

Όσον αφορά στους κανονισμούς βάσει των οποίων λειτουργεί ο ΦΕΔ, η εν λόγω προωθητική ενέργεια αντιβαίνει στον παρακάτω όρο του Άρθρου 1 του Παραρτήματος σχετικά με τις Προωθητικές Ενέργειες, «*Οι προωθητικές ενέργειες πρέπει να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να αποτρέπεται το ενδεχόμενο δικαιολογημένης απογοήτευσης ή κάθε άλλης θάσιμης και εύλογης διαμαρτυρίας ή καταγγελίας*».

Με βάση τα παραπάνω -και με δεδομένο ότι η συσκευή δεν έχει ακόμη παραληφθεί από την εταιρεία και συνεπώς δεν έχει ακόμη παραδοθεί-, η εταιρεία έχει την πρωτοβουλία κινήσεων όσον αφορά στη διαχείριση του θέματος που προέκυψε έναντι τόσο της **XX** όσο και των φίλων της στο facebook και δυνητικών πελατών της.

Σημείωση:

Κατόπιν σχετικής ερώτησης, ο ΦΕΔ ενημερώθηκε με email της ΑΙ στις 13.3.2015 ότι «Η παράδοση έγινε στη μητέρα της κ.». Επίσης, στάλθηκε σχετική φωτογραφία. Επισημαίνεται ότι ο ΦΕΔ δεν προσκλήθηκε στην παράδοση.

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.