

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλωτής
Θέμα	Διαφημιστική ταινία Dixan Clean & Smooth
MME	Τηλεόραση
Ημερομηνία Συζήτησης	Δευτέρα 11 Σεπτεμβρίου 2017, 14.00
Ημερομηνία Απόφασης	Δευτέρα 25 Σεπτεμβρίου 2017
Σύνθεση Πρωτοβάθμιας Επιτροπής	Κούλα Λουκά / Σύνδεσμος Διαφήμισης Επικοινωνίας Κύπρου Άννα Χαραλάμπους / Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου Γρηγόρης Γρηγορίου / Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου Αγάθη Μουσκή / MME Έλενα Αλωνεύτη / Ανεξάρτητο Μέλος
Από GPM – Henkel	Άντρη Ιωάννου, Senior Brand Manager LHC, Laundry, Home Care & Digital Mgmt

Θέμα προς Εξέταση:

Το παράπονο του καταναλωτή έχει ως εξής: *«Σιδερώνοντας με μόνο ένα δάκτυλο, όπως δείχνει η τηλεοπτική διαφήμιση, δεν αφαιρούν τα τσαλακώματα όπως ισχυρίζεται. Η παραπλάνηση είναι τόσο μεγάλη που ήθελα να ζητήσω τα λεφτά μου πίσω. Σίγουρα δεν θα ξαναγοράσω το προϊόν».*

Το κείμενο του τηλεοπτικού σποτ είναι:

«Πέρασε περισσότερο χρόνο με την οικογένειά σου

Περισσότερο χρόνο ακολουθώντας τα όνειρά σου.

Αλλά μην σπαταλάς πολύ χρόνο στο σιδέρωμα.

Όσο πιο πολύ ζεις τη ζωή σου, τόσο πιο πολύ θα λατρέψεις το νέο Dixan Clean & Smooth.

Χαρίζει απόλυτη καθαριότητα και -για πρώτη φορά- μειώνει το τσαλάκωμα των ρούχων κατά την πλύση.

Ο πιο γρήγορος κι εύκολος τρόπος για τέλεια, καθαρή και σιδερωμένη μπουγάδα.

Νέο Dixan Clean & Smooth.»

Τοποθέτηση GPM-Henkel:

- Η τηλεοπτική διαφήμιση έχει ήδη προβληθεί εκτός από Κύπρο, σε Γερμανία, Ιταλία, Ισπανία και Ελλάδα και μέχρι στιγμής, εξ όσων γνωρίζω, δεν υπήρξαν αντίστοιχα παράπονα. Με απλά λόγια, η τεχνολογία πίσω από το προϊόν έχει ως εξής: στο πλυντήριο, τα ρούχα κτυπούν μεταξύ τους και πάνω στον κάδο. Οι δεσμοί των ινών στο ρούχα «σπάνε» και δημιουργούνται καινούργιοι. Αυτό προκαλεί το τσαλάκωμα. Η καινοτομία του προϊόντος είναι ότι περιορίζει το σπάσιμο των δεσμών την ώρα που πλένονται και άρα τα ρούχα είναι λιγότερο τσαλακωμένα μετά την πλύση.
- Από έρευνα της Henkel σε καταναλωτές σε πολλές χώρες του κόσμου, προκύπτει ότι η πιο «μισητή» οικιακή δουλειά είναι το σιδέρωμα. Το προϊόν είναι καινούργιο και λανσαρίστηκε σχεδόν ταυτόχρονα εδώ και 4 – 6 μήνες στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης και πριν 4 μήνες στην Κύπρο.
- Από ανεξάρτητο ινστιτούτο δοκιμών στη Γερμανία, έγινε σύγκριση του «easy ironing effect» (επίδραση διευκόλυνσης στο σιδέρωμα) της φόρμουλας του Dixon Clean & Smooth με δυο άλλα κοινά υγρά απορρυπαντικά, με δεδομένο ότι δεν υπάρχουν αντίστοιχα ανταγωνιστικά προϊόντα στην παρούσα φάση. Τα προϊόντα με τα οποία έγινε η σύγκριση στη δοκιμή διατίθενται αντίστοιχα / ανάλογα προϊόντα και στην κυπριακή αγορά. Σύμφωνα και με την δοκιμή στηρίζει το claim του. Η σκηνή της ταινίας στην οποία γίνεται αναφορά από τον καταναλωτή (το σιδέρωμα με ένα δάκτυλο), είναι καθαρά μια δημιουργική προσέγγιση στην παρουσίαση της διευκόλυνσης που παρέχεται κατά το σιδέρωμα από τη χρήση του προϊόντος.

Απόφαση:

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε το παράπονο, το τηλεοπτικό σποτ και την τοποθέτηση της εταιρείας Henkel.
- Τα μέλη της Επιτροπής εκτιμούν ότι η σκηνή που παρουσιάζει το σιδέρωμα με ένα μόνο δάκτυλο αποτελεί μια καθαρά δημιουργική απόδοση της διευκόλυνσης στο σιδέρωμα. Θεωρούν επίσης ότι ο μέσος καταναλωτής ο οποίος έχει δει ή/και χρησιμοποιήσει μια συσκευή σιδήρου και έχει έστω μικρή εμπειρία από σιδέρωμα, αντιλαμβάνεται ότι αυτό δεν είναι εφικτό με ένα δάκτυλο και συνεπώς δεν τίθεται θέμα παραπλάνησης από τη σκηνή αυτή.

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.