



РЕШЕНИЕ

№112 на ЕК от 07.06.2012 (Жалба относно банер реклама на Betin, сайт за залагания)

София, 07.06.2012 година

Етичната комисия към Националния съвет за саморегулация (НСС) в закрито заседание на седми юни две хиляди и дванадесета година в състав:

Председател: Гриша Камбуров

Членове: Виолета Манолова
Василиса Младенова
Деница Сачева
Емилия Клайн
Емилиян Арнаудов
Мария Гергова
Мелания Рашева

и с участието на секретар Ели Михайлова, изслуша докладваната от Деница Сачева преписка, образувана по Жалба № 243 от 23.01.2012 г. и Жалба № 244 от 23.01.2012 г. относно банер реклама на Betin – сайт за залагания.

Жалба

На 23.01.2012 г. в НСС постъпват две жалби от А.Ч. от гр. София, регистрирани съответно под № 243 и 244, относно банер реклама на Betin.

На основание чл.12.4 от Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България, Председателят на Етичната комисия (ЕК) е определил за докладчик по преписката члена на ЕК Деница Сачева.

Първата жалба с регистрационен номер 243 се отнася до банер реклама на Betin със слоган «Включи се днес - 100 евро залог». Според жалбоподателя рекламата на Betin подвежда потребителя, тъй като в банера посланието гласи следното "Включи се днес - 100 евро безплатен залог" и след клик върху банера, хипервръзката води до страницата с промоцията (landing page), която гласи: "Отворете сметка днес и вземете до €100 БЕЗПЛАТЕН залог!". Той подчертава, че „Използвания предлог ДО е лоша практика в рекламата, тъй като потребителите го възприемат като манипулативен и подвеждащ инструмент, което води до лошо обществено

мнение сред потребителите за рекламата като цяло. В банера се говори за 100 евро бонус за залог, а в страницата с промоцията за ДО 100 евро бонус, което е съвсем различно от първоначалното твърдение. Лъжат се потребителите с цел да посетят страницата. Когато в рекламното съобщение посланието е едно, а в момента на продажбата условията излизат други, не може да става дума за отговорност към потребителя, правдивост, да не говорим за обществено доверие в рекламата и маркетинга”.

Като доказателство жалбоподателят е приложил снимки на банер рекламата и се е позовал на следните текстове от Етичния кодекс:

Член 1.1. Всяка търговска комуникация трябва да бъде изготвена с чувство на отговорност към потребителя и обществото;

Член 1.5 Някоя комуникация не трябва да нарушава общественото доверие в рекламата и маркетинга;

Член 5.1 Търговската комуникация трябва да бъде правдива и да не въвежда в заблуждение, и

Член 5.6. Търговската комуникация не трябва да използва заблуждаващи съобщения за цени, за намаляване на цени и за други търговски условия при предлагане на продуктите.

Втората жалба се отнася до банер реклама на Betin със слоган "Най-добрите коефициенти в ЕВРОПА" . Според жалбоподателя рекламата на Betin подвежда потребителя, тъй като в банера посланието гласи "Най-добрите коефициенти в ЕВРОПА". В жалбата се подчертава, че след преглед на сайта на един от конкурентите на тази компания (Bet365) ясно се вижда, че за всеки мач в който има по-високи коефициенти има друг мач с по-ниски коефициенти от конкурента, следователно твърдението в рекламното съобщение е подвеждащо. „Само по себе си твърдението най-висок коефициент е заблуждаващо. Кой коефициенти са най-високи? Тези за отбора, който е по-вероятно да загуби или тези за отбора, който е по-вероятно да спечели, или пък за равен. Би било по-правилно да бъде написано „Едни от най-високите коефициенти в Европа“, тъй като коефициентите им са високи, но не са най-високите, защото от картинката ясно се вижда, колко балансиран са коефициентите и при едните и при другите. Разликите са толкова малки, че трябва да се интерпретира, кой коефициент е по-висок от другия, тъй като има много показатели, които влияят на твърдението най-висок коефициент. Така се заблуждава потребителя, че сайта предлага най-високите коефициенти, за сметка на конкурентни сайтове”, се посочва още в жалбата.

Като доказателство жалбоподателят е приложил снимки на банер рекламата и се е позовал на следните текстове от Етичния кодекс:

Член 1.4. Всяка търговска комуникация трябва да бъде изготвена с надлежно чувство за професионална отговорност и трябва да отговаря на принципите за лоялна конкуренция.

Член 3.4. Търговската комуникация не трябва да уврежда доброто име и доверието към конкурентите, както и на предлаганите от тях стоки или услуги чрез твърдение или разпространяване на неверни сведения, както и чрез представяне на факти в изопачен вид.

Член 5.1. Търговската комуникация трябва да бъде правдива и да не въвежда в заблуждение.

Член 5.6. Търговската комуникация не трябва да използва заблуждаващи съобщения за цени, за намаляване на цени и за други търговски условия при предлагане на продуктите.

Член 6.2. Търговската комуникация трябва представя статистически данни по такъв начин, че да не преувеличава реалната стойност на твърденията за даден продукт.

Член 8.1. Данни и описания, използвани в търговската комуникация, са подлежащи на проверка и трябва да могат да бъдат доказани

Процедура

Жалбите от А.Ч. от гр. София, регистрирана под № 243 и 244 относно банер реклами на Betin са допустими по смисъла на Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

На 25.01.2012 г. е открита процедура, обединяваща двете жалби и регистрирана под № 130. На 25.01.2012 г., 07.02.2012 г и 15.02.2012 г е поискано становище от ответната страна, което не е получено.

Решение

Етичната комисия намира жалбите за основателни по отношение на нарушение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

Мотиви

Заблуждаваща е всяка реклама, която по какъвто и да е начин, включително чрез начина на нейното представяне, подвежда или може да подведе лицата, до които е адресирана или достига, и поради това може да повлияе на тяхното икономическо поведение или по тези причини нанася или може да нанесе вреди на конкурент.

При проверка на хипервръзката, към която води банера, обект на жалба № 243, Етичната комисия установи разминаване между рекламата и реалната оферта към потребителите на сайта за интернет залози.

В банера посланието гласи "Включи се днес - 100 евро безплатен залог" и след клик върху банера, хипервръзката води до страницата с промоцията (landing page), която гласи: "Отворете сметка днес и вземете до €100 БЕЗПЛАТЕН залог!". Рекламата е основен източник на информация за потребителите. В процесната търговска комуникация умишлено или не е пропуснат съществен елемент от информацията и по този начин въвежда в заблуждение потребителя.

При втората жалба с регистрационен номер 244 сравнителният анализ на коефициентите, предлагани от Betin и произволно избран негов конкурент - Bet365 - показва ясно, че коефициентите на последния за определени залози са по-добри. В никакъв случай не може да се твърди, че Betin предлага най-добрите коефициенти при това в Европа. И в тази търговска комуникация налице е заблуждаващ и подвеждащ елемент.

Въз основа на гореизложеното Етичната комисия е на мнение, че налице е нарушение на чл. 5.1 и чл. 5.5 от Етичния кодекс.

5.1. Търговската комуникация трябва да бъде правдива и да не въвежда в заблуждение.

5.5. Търговската комуникация не трябва да съдържа никакви твърдения или аудио или визуално представяне, които пряко или косвено, вкл. чрез неверни сведения или чрез изопачаване на факти, съзнателно премълчаване, неточност, двусмисленост, преувеличение и пр. е вероятно да заблудят или подведат потребителя, и по-специално, но не само по отношение на стойността на продукта и крайната цена, която потребителят трябва да заплати.

Етичната комисия препоръчва на Betin да коригира търговската комуникация в съответствие с Етичния кодекс, като се уточни в посланието, че става въпрос за „до 100 евро безплатен залог“.

Съгласно чл. 17.4. от Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България решението с мотивите следва да се изпрати на заинтересованите страни.

Решението подлежи на обжалване при реда и условията на чл. 18.1 от Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ЕТИЧНАТА КОМИСИЯ:

(п) Гриша Камбуров

ПРИЛОЖЕНИЕ:

The image shows a promotional banner for Betin. At the top left is the Betin logo. To its right is the tagline "Най-конкурентните коефициенти в Европа". The main banner features a background image of two soccer players in blue jerseys. Overlaid on the image are two blue call-to-action buttons: "Отворете сметка днес" and "и вземете до €100 БЕЗПЛАТЕН залог!". A yellow button with the text "Включете се Днес" is positioned over the players. Below the banner is a three-step process:

- 1**
Регистрация
Регистрирайте се и Депозирайте минимум €10
- 2**
Поставете залог
Поставете отговорящ на изискванията залог до €100
- 3**
Получете своя безплатен залог
Ние ще ви дадем безплатен залог до €100

At the bottom left, there is a link: "► Прочетете Правилата и Условията".