



Decizia nr. 193 din 25.04.2017

Întrunit în ședință publică în ziua de 25 aprilie 2017, Consiliul Național al Audiovizualului a analizat adresa nr. 3034/13.04.2017 de la Agenția Națională a Medicamentului și a Dispozitivelor Medicale cu privire la produsul Zenella Med, după ce în ședința din 28.03.2017 a analizat raportul întocmit de Direcția Monitorizare, în baza reclamațiilor nr. 6537/08.07.2016, 8282/16.09.2016 și 9007/17.10.2016, având ca obiect spotul „Zenella Med”, difuzat pe posturile de televiziune Antena 1, Antena 3, B1 TV, Kanal D, Prima TV, Realitatea TV, România TV, TVR 2, în perioada 01.07-23.10.2016.

Din raportul de monitorizare rezultă următoarele constatări:

- „Referitor la reclamația nr. 6537/08.07.2016, precizăm că în luna **iulie 2016**, respectiv în perioada **12-27.08.2016**, pe posturile de televiziune a fost identificată o variantă a spotului publicitar pentru **produsul Zenella Med**, cu durata de 25 secunde, denumită varianta 1, în raportul de monitorizare. **În perioada 01.09-23.10.2016, varianta 1 nu a mai fost difuzată.**
- Cu privire la reclamațiile nr. 8282/16.09.2016 și nr. 9007/17.10.2016, menționăm că a fost monitorizată perioada **01.09-23.10.2016¹**, în cadrul căreia a fost identificată o altă variantă a spotului publicitar pentru **produsul Zenella Med** cu durata de 20 secunde, fiind denumită varianta 2, în raportul de monitorizare.

Varianta 1 - 25 secunde

Potrivit înregistrărilor deținute de CNA, posturile de televiziune *Antena 1, Antena 3, B1 TV, Kanal D, Prima TV, România TV, TVR 2* au difuzat în perioada **01-31.07.2016**, respectiv în perioada **12-27.08.2016**, un spot publicitar pentru **produsul Zenella Med**, cu durata de 25 secunde (în datele puse la dispoziție de KANTAR MEDIA figurează sub următoarea denumire: *ZENELLA MED, CABINET GINECOLOGIC - 25 SEC*), astfel: *Antena 1* (de ex. 08.07.2016, ora 17:16), *Antena 3* (de ex. 08.07.2016, ora 16:33), *B1 TV* (de ex. 09.07.2016, ora 10:48), *Kanal D* (de ex. 06.07.2016, ora 10:54), *Prima TV* (de ex. 08.07.2016, ora 13:11), *România TV* (de ex. 08.07.2016, ora 12:49), *TVR 2* (de ex. 08.07.2016, ora 09:50).

Spotul publicitar pentru produsul *Zenella Med* a fost difuzat de posturile de televiziune *Antena 1, Antena 3, B1 TV, Kanal D, Prima TV, România TV* și *TVR 2*, în **intervalul orar 06:00 – 24:00**.

În perioada 01.09-23.10.2016, varianta 1 nu a mai fost difuzată, pe posturile de televiziune.

Descriere spot publicitar:

Voce din off (voce feminină): ***Ha! Și acum la farmacie pentru Zenella Med și voi scăpa rapid de infecția intimă.***

Simultan cu vocea din off, a fost arătată o femeie care ieșea dintr-un cabinet ginecologic (pe ușa cabinetului se afla o plăcuță inscripționată cu textul: *CABINET GINECOLOGIC*).

Voce din off (voce masculină): ***Zenella Med are acțiune curativă împotriva bacteriilor și a fungilor. Zenella Med combate cauzele și elimină simptomele, precum mâncărime, usturime și leucoree.***

În continuare, a fost redată o animație cu reprezentarea grafică a bacteriilor și a fungilor, care au fost înlăturate după apariția unei pastile de culoare albă. Ulterior, pe ecran au fost afișate sub formă de listă, cuvintele: ***MÂNCĂRIME / USTURIME / LEUCOREE***, care au fost tăiate cu câte o linie. În partea dreaptă-sus a ecranului, a fost titrat textul: *Zenella Med*.

¹ La data actualizării raportului de monitorizare, dispunem de datele puse la dispoziție de Kantar Media până în data de 23.10.2016.

Voce din off (voce masculină): ***Acesta este un dispozitiv medical. Citiți cu atenție prospectul.***

Concomitent cu vocea din off, pe copertă neutră, în partea stângă a ecranului, a fost prezentată o cutie a produsului Zenella Med, iar în partea dreaptă a ecranului, a fost titrat textul: ***DISPONIBIL ÎN FARMACII FĂRĂ PRESCRIPȚIE MEDICALĂ.*** De asemenea, în partea de jos a ecranului, a fost afișată mențiunea, static și lizibil, pentru o durată de aproximativ 3 secunde: ***Acesta este un dispozitiv medical. Citiți cu atenție prospectul.***

Voce din off (voce feminină): ***Zenella Med, soluția rapidă împotriva oricărui tip de infecție intimă.***

În concordanță cu vocea din off, a fost prezentată o secvență cu femeia de la începutul spotului publicitar, care stătea pe o bancă într-un parc și zâmbea, iar în partea dreapta-sus a ecranului, a fost afișat textul: ***Zenella MED / Soluția rapidă împotriva oricărui tip de infecție intimă!***

Varianța 2 - 20 secunde

➤ Septembrie 2016:

Potrivit înregistrărilor deținute de CNA, posturile de televiziune *Antena 1, Antena 3, Kanal D, Prima TV, România TV* au difuzat în perioada monitorizată **01-30.09.2016**, un spot publicitar pentru **produsul Zenella Med**, cu durată de 20 secunde (în datele puse la dispoziție de KANTAR MEDIA figurează sub următoarea denumire: ***ZENELLA MED, CABINET GINECOLOGIC - 20 SEC***), astfel: *Antena 1* (de ex. 16.09.2016, ora 18:46), *Antena 3* (de ex. 16.09.2016, ora 11:50), *Kanal D* (de ex. 15.09.2016, ora 15:13), *Prima TV* (de ex. 16.09.2016, ora 14:28), *România TV* (de ex. 16.09.2016, ora 14:45).

Spotul publicitar pentru produsul *Zenella Med* a fost difuzat de posturile de televiziune *Antena 1, Antena 3, Kanal D, Prima TV și România TV*, în **intervalul orar 06:00 – 24:00**.

➤ 01-23.10.2016:

Potrivit înregistrărilor deținute de CNA, posturile de televiziune *Antena 1, Antena 3, Kanal D, Prima TV, Realitatea TV, România TV, TVR 2* au difuzat în perioada monitorizată **01-16.10.2016**, un spot publicitar pentru **produsul Zenella Med**, cu durată de 20 secunde (în datele puse la dispoziție de KANTAR MEDIA figurează sub următoarea denumire: ***ZENELLA MED, CABINET GINECOLOGIC - 20 SEC***), astfel: *Antena 1* (de ex. 16.10.2016, ora 20:23), *Antena 3* (de ex. 16.10.2016, ora 11:54), *Kanal D* (de ex. 16.10.2016, ora 18:10), *Prima TV* (de ex. 10.10.2016, ora 06:31), *Realitatea TV* (de ex. 16.10.2016, ora 19:31), *România TV* (de ex. 16.10.2016, ora 13:49), *TVR 2* (de ex. 16.10.2016, ora 15:29).

Spotul publicitar pentru produsul *Zenella Med* a fost difuzat de posturile de televiziune *Antena 1, Antena 3, Kanal D, Prima TV, Realitatea TV, România TV și TVR 2*, în **intervalul orar 06:00 – 24:00**.

Conform datelor puse la dispoziție de Kantar Media, varianta 2 a spotului publicitar pentru produsul *Zenella Med* a fost difuzată în perioada **02.08-23.10.2016**.

Descriere spot publicitar:

Voce din off (voce feminină): ***Ha! Și acum la farmacie pentru Zenella Med și voi scăpa rapid de infecția intimă.***

Simulan cu vocea din off, a fost arătată o femeie care ieșea dintr-un cabinet ginecologic (pe ușa cabinetului se afla o plăcuță inscripționată cu textul: ***CABINET GINECOLOGIC***).

Voce din off (voce masculină): ***Zenella Med are acțiune curativă împotriva bacteriilor și a fungilor. Zenella Med combate cauzele și elimină simptomele, precum mâncărime, usturime și leucoree.***

În continuare, a fost redată o animație cu reprezentarea grafică a bacteriilor și a fungilor, care au fost înlăturate după apariția unei pastile de culoare albă. Ulterior, pe ecran au fost afișate sub formă de listă, cuvintele: ***MÂNCĂRIME / USTURIME / LEUCOREE***, care au fost tăiate cu câte o linie. În partea dreapta-sus a ecranului, a fost titrat textul: ***Zenella Med.***

Voce din off (voce feminină): ***Zenella Med, soluția rapidă împotriva oricărui tip de infecție intimă.***

Concomitent cu vocea din off, pe copertă neutră, în partea stângă a ecranului, a fost prezentată o cutie a produsului Zenella Med, alături de mențiunea: ***Soluția rapidă împotriva oricărui tip de infecție intimă!*** În partea dreaptă a ecranului, într-un disc, a fost titrat textul: ***DISPONIBIL ÎN FARMACII.*** De asemenea, în partea de jos a ecranului, a fost afișată mențiunea, static și lizibil, pentru o durată de aproximativ 3 secunde: ***Acesta este un dispozitiv medical. Citiți cu atenție prospectul.***

Întrunit în ședință publică în ziua de 25 aprilie 2017, Consiliul Național al Audiovizualului a analizat adresa nr. 3034/13.04.2017 de la Agenția Națională a

Medicamentului și a Dispozitivelor Medicale cu privire la produsul Zenella Med, după ce în ședința din 28.03.2017 a analizat raportul întocmit de Direcția Monitorizare având ca obiect spotul „Zenella Med” și au constatat că decizia de intrare în legalitate a spotului „Zenella Med” hotărâtă în ședința C.N.A. din data de 28 martie 2017, a rămas valabilă.

Astfel, în ședința din 28.03.2017, în urma vizionării și analizării spotului „Zenella Med”, membrii Consiliului au constatat că acesta a fost difuzat cu încălcarea prevederilor art. 93 și 104 din Decizia nr. 220/2011 privind Codul de reglementare a conținutului audiovizual, cu modificările și completările ulterioare.

Potrivit dispozițiilor invocate:

- art. 93: Comunicările comerciale audiovizuale trebuie să respecte, indiferent de formă și de durată, principiile de protecție a minorului, de informare corectă a publicului, de respectare a demnității umane, de asigurare a unei concurențe loiale.

- art. 104: Sunt interzise publicitatea și teleshoppingul în care se utilizează practici comerciale înșelătoare:

Membrii Consiliului au constatat că în conținutul spotului analizat se face afirmația potrivit căreia produsul „Zenella Med combate cauzele și elimină simptomele, precum mâncărime, usturime și leucoree”, afirmație pe care o consideră ca fiind de natură să inducă în eroare publicul cu privire la veridicitatea informațiilor prezentate. Astfel, Consiliul apreciază că prin folosirea în spot a termenului „elimină”, publicului i se sugerează că produsul promovat are capacitatea de a vindeca afecțiunile la care se face referire, în condițiile în care acest produs este calificat de producător ca fiind dispozitiv medical și nu un medicament.

Sub acest aspect, cu privire la produsul Zenella Med, Agenția Națională a Medicamentului precizează următoarele: „Raportat la instrucțiunile de utilizare, precum și la aspectele menționate de producător cu privire la eficacitatea produsului, reiese că scopul declarat de acesta este de susținere și de ameliorare a simptomelor în caz de vaginită bacteriană și nu de tratament al acesteia”.

Prin punctul de vedere exprimat de RAC, înregistrat la CNA sub nr. 2840PDVP/25.04.2017, se menționează că „afirmațiile din cadrul spotului nu sunt conforme cu prospectul și cu informațiile de pe ambalajul produsului. Astfel comunicarea atribuie produsului o sferă de acțiune mult extinsă, afirmația soluția rapidă împotriva oricărui tip de infecție intimă exagerând calitățile produsului și garantând în același timp eficiența acestuia.

De asemenea, se mai menționează că studiile puse la dispoziția Comitetului Etic nu au fost în măsură a susține afirmația conform căreia Zenella Med este soluția rapidă împotriva oricui tip de infecție intimă”.

Comitetul Etic a mai reținut că „totodată, secvența în care protagonista iese dintr-un cabinet ginecologic în care se presupune că s-a pus un diagnostic și i s-a recomandat Zenella Med poate crea impresia că pentru simptomele prezentate în spot nu mai este nevoie de o vizită la medic, diagnosticul și tratamentul fiind cele menționate în comunicare”.

Față de toate aceste aspecte, RAC a constatat încălcarea prevederilor articolelor 1.2, 1.3 lit. a), 5.1 și 28.3 lit. e) și f) din Codul de practică în comunicarea comercială.

În aceste condiții, membrii Consiliului au constatat că o astfel de promovare este de natură să inducă în eroare publicul cu privire la corectitudinea informațiilor prezentate în spot, fapt de natură a prejudicia interesele acestuia în calitate de

consumator. Or, principiile de informare corectă și de asigurare a unei concurențe loiale trebuie să guverneze orice comunicare comercială audiovizuală, în speță, publicitate și teleshopping.

De asemenea, în scopul protejării dreptului publicului la o informare corectă, prin dispozițiile art. 104 din Codul audiovizualului, sunt interzise publicitatea și teleshoppingul în care se utilizează practici comerciale înșelătore sau practici comerciale agresive .

Pentru aceste considerente, cu respectarea prevederilor art. 15 din Legea audiovizualului nr. 504/2002, cu modificările și completările ulterioare, Consiliul Național al Audiovizualului dispune intrarea în legalitate în privința spotului „Zenella Med”, în sensul să respecte condițiile specifice comunicărilor comerciale prevăzute de legislația audiovizuală.

PREȘEDINTE,

LAURA GEORGESCU

Întocmit, Serviciul juridic și reglementări

Șef Serviciu, Dumitru Ciobanu