



CONSILIUL NAȚIONAL AL AUDIOVIZUALULUI

Autoritate publică autonomă

București, ROMÂNIA

Bd. Libertății nr.14, sector 5, cod 050706

Fax: (004)021-305.53.54 Tel./fax: (004)021-305.53.56

www.cna.ro

TelVerde : 0.800.888.555 e-mail : cna@cna.ro

Decizia nr. 198 din 21.04.2015

Întrunit în ședință publică în ziua de 21 aprilie 2015, Consiliul Național al Audiovizualului a analizat raportul întocmit de Direcția Monitorizare, în baza reclamațiilor înregistrate la CNA cu nr. 13802 din 27.11.2014, respectiv din 20.01.2015 cu privire la conținutul spotului publicitar „MedLife” difuzat de posturile de televiziune și de radio.

Conform constatărilor consemnate în raportul de monitorizare, unul dintre spoturile de promovare a „MedLife”, care face obiectul reclamațiilor menționate mai sus, a avut o durată de 30 secunde și a fost difuzat pe posturile de televiziune, după cum urmează: Antena 3, în data de 09.12.2014, în intervalul: 07:31:30-07:32:01; Realitatea TV, 29.11.2014, ora 19:30; B1 TV, 29.11.2014, ora 19:34; Antena Stars, 26.11.2014, ora 20:15.

În afara spotului cu o durată de 30 secunde, denumit „MedLife harta” (în descrierea făcută de Kantar Media), au mai fost difuzate alte trei (3) spoturi TV, acestea având o durată de 20 secunde, denumite: „MedLife Ana”, „MedLife Cristina” și „MedLife Bogdan”. Ana, Cristina și Bogdan sunt personaje în spotul de 30 secunde, fiecăruia îi este, apoi, dedicat câte un spot mai scurt, cu durata de 20 secunde.

Astfel cum rezultă din raportul de monitorizare, spoturile cu o durată de 20 secunde au fost difuzate, după cum urmează: spotul „MedLife Ana” - Realitatea TV, 29.11.2014, 18:23 / Euforia TV, 28.11.2014, 18:46; spotul „MedLife Cristina” - Kanal D, 29.11.2014, 22:24; spotul „MedLife Bogdan” - Antena 3, 29.11.2014, 18:57.

O variantă a spotului TV a fost difuzată și pe postul Radio Zu, în data de 11.12.2014, ora 07:16.

Redăm din raportul de monitorizare conținutul spoturilor menționate, varianta celui cu o durată de 30 secunde (MedLife Harta) și a celor de 20 secunde (MedLife Ana, MedLife Cristina și MedLife Bogdan), precum și a celui difuzat pe postul de radio:

„1. Spotul MedLife Harta (Realitatea TV, 29.11.2014, 19:30 / B1 TV, 29.11.2014, 19:34 / Antena 3, 29.11.2014, 20:46 / Antena Stars, 26.11.2014, 20:15)

Descriere Spot TV MedLife Harta:

Voce din off: *Maria e fericită că poate să o țină din nou în brațe. Ana a aflat tot ce avea nevoie să știe. Bogdan se va opera, dar e pe mâini bune. Cristina e fericită că Mihăiță s-a făcut bine. Anual unul din zece români ne este paciet. Facem România bine. MedLife-primul sistem medical sănătos din România.* “

Vizual: mulțime de oameni, În partea dreapta jos a ecranului e scris : ”2 milioane de pacienți anual” Alte texte scrise pe ecran : “25 milioane de euro investiți în tehnologie “, “ 1,3 milioane copii tratați “, “ MedLife primul sistem medical sănătos din România”.

Cadre: Mamă care își strânge fetița în brațe.

Un cuplu tânăr filmat din spate și din față.

Tânăr care merge pe stradă și vorbește la telefon zâmbind.

Exterior clădire MedLife.

Cadru de trei: mamă cu băiețelul în brațe pe marginea unui pat de spital și un medic care se așează alături, copilul aleargă fericit . Poartă o pelerină de unică folosință pe umeri. Imaginea lui e înghețată, devine o fotografie pe harta României. Harta se este acoperită de fotografii .

Sigla MedLife suprapusă peste un fragment de electrocardiogramă.

2. Spotul MedLife Ana (Realitatea TV, 29.11.2014, 18:23 / Euforia TV , 28.11.2014, 18:46) :

Voce din off: *Ana și-a regăsit puterea să zâmbească de când a aflat tot ce trebuia să știe. Facem România bine! MedLife primul sistem medical sănătos din România “.*

Textul din dreapta ecranului: *Echipamente de imagistică de ultimă generație, 10 laboratoare, 25 000 de analize zilnic.*

3. Spotul MedLife Cristina (Kanal D, 29.11.2014, 22:24)

Voce din off: *Cristina e fericită că Mihăiță s-a făcut bine și poate din nou să se joace. Facem România bine! MedLife primul sistem medical sănătos din România* “.

Textul din dreapta ecranului: *Primul sistem privat dedicat pediatriei, 1,3 milioane copii tratați*

4. Spotul MedLife Bogdan (Antena 3, 29.11.2014, 18:57)

Voce din off: *Bogdan se va opera, dar știe că e pe mâini bune, pe mâinile diviziei de chirurgie. Facem România bine ! MedLife primul sistem medical sănătos din România* “.

Textul din dreapta ecranului: *6 spitale, 45 000 de intervenții chirurgicale*.

5. Spot radio : *Fiecare pas pe care-l faci îți provoacă dureri la genunchi ? Nu te poți mișca în voie din cauza șoldului ? Lucrurile nu trebuie să rămână așa! La Spitalul de Ortopedie MedLife îți punem la dispoziție o echipă specializată de medici ortopezi și un pachet promoțional complet pentru protezarea la șold, sau genunchi, ce include proteza standard gratuit .Oferta este disponibilă doar cu bilet de trimitere de la medical de familie, până la 31 decembrie 2014. Detalii la 021 9646. MedLife-primul sistem medical sănătos din România.*

În concluziile din raportul de monitorizare se consemnează faptul că toate cele patru variante ale spoturilor difuzate pe posturile de televiziune s-au terminat identic: voce din off, dar și text scris pe ecran: ” Facem România bine! MedLife primul sistem medical sănătos din România “, iar fiecare dintre cele patru spoturi TV, avea scris pe ecran, în dreapta jos, date referitoare la activitatea MedLife, astfel:

1. Spotul MedLife Harta : 25 milioane de euro investiți în tehnologie “, “ 1,3 milioane copii tratați;
2. Spotul MedLife Ana : Echipamente de imagistică de ultimă generație, 10 laboratoare, 25 000 de analize zilnic;
3. Spotul MedLife Cristina ; Primul sistem privat dedicat pediatriei, 1,3 milioane copii tratați;
4. Spotul MedLife Bogdan : 6 spitale, 45 000 de intervenții chirurgicale.

Potrivit raportului de monitorizare, față de perioada noiembrie-decembrie 2014, în martie și aprilie 2015 situația difuzării spoturilor MedLife este următoarea:

“în luna martie 2015:

1. Spotul MedLife Harta (durata 30 s), difuzare 17.03.2015 România TV

Descriere Spot Tv MedLife Harta:

Voce din off: *Maria e fericită că poate să o țină din nou în brațe . Ana a aflat tot ce avea nevoie să știe . Bogdan se va opera , dar e pe mâini bune . Cristina e fericită că Mihăiță s-a făcut bine . Anual unul din zece români ne este pacient. Facem România bine. MedLife-primul sistem medical sănătos din România.* “

În partea dreapta jos a ecranului e scris :”4,3 milioane de pacienți anual” Alte texte scrise pe ecran : “25 milioane de euro investiți în tehnologie “, “ 1,3 milioane copii tratați “, “ MedLife primul sistem medical sănătos din România”.

Diferențe între spoturile din noiembrie 2014 și cele din martie 2015

- a. Diferență la vocea din off: ”Unul din 5 români ne-a fost deja pacient” (în varianta difuzată în martie 2015) /vs/ Anual unul din zece români ne este pacient.
- b. Diferență la textul din dreapta ecranului: Aceasta conține informația ”4,3 milioane de pacienți” în varianta difuzată în martie 2015/vs/2 milioane de pacienți anual ” în varianta anterioară, din noiembrie 2014

2. Spotul MedLife Ana, durata 20 s (difuzare 18.03.2015, Antena 3):

Voce din off: *Ana și-a regăsit puterea să zâmbească de când a aflat tot ce trebuia să știe . Facem România bine! MedLife primul sistem medical sănătos din România* “.

Textul din dreapta ecranului:” Echipamente de imagistică de ultimă generație, 18 laboratoare, 25 000 de analize zilnic”.

Diferențe între spoturile din noiembrie 2014 și cele din martie 2015

Textul din dreapta ecranului: 18 laboratoare/(în varianta difuzată în martie 2015) /vs/10 laboratoare(în varianta din noiembrie 2014). Vocea din off (text identic în noiembrie 2014 și martie 2015).

3. Spotul MedLife Cristina, (durata 20 s), difuzare 16.03.2015, Kanal D

Textul și imaginile sunt aproape identice cu cele descrise în noiembrie 2014.

Vocea din off (text identic în noiembrie 2014 și martie 2015) *Cristina e fericită că Mihăiță s-a făcut bine și poate din nou să se joace. Facem România bine! MedLife primul sistem medical sănătos din România “.*

Textul din dreapta ecranului: *Primul sistem privat dedicat pediatriei,*

Diferență: La Spotul Medlife Cristina s-a modificat doar textul din dreapta ecranului care nu mai conține informația: ”1,3 milioane copii tratați”, ci doar: ”Primul sistem privat dedicat pediatriei.”

4. Spotul MedLife Bogdan (durata 20 s) , difuzare 18.03.2015, B1 Tv

Voce din off: *Bogdan se va opera, dar știe că e pe mâini bune, pe mâinile diviziei de chirurgie. Facem România bine ! MedLife primul sistem medical sănătos din România “.*

Textul din dreapta ecranului: *6 spitale, 45 000 de intervenții chirurgicale.*

Spotul MedLife Bogdan este identic atât la difuzarea din noiembrie 2014, cât și la cea din martie 2015.

Mentionăm că a fost difuzat un nou spot:

5. MedLife Ioana (durata 20 s), difuzare 18.03.2015, RTV

Descriere Spot Medlife Ioana

Voce din off: *Ioana este la prima naștere, dar știe că n-are de ce să-și facă griji! Se ocupă de ea specialiștii în ziua de naștere. Unul din 5 români ne-a fost deja pacient! și unii dintre ei chiar din prima lor zi.*

Facem România bine! MedLife primul sistem medical sănătos din România.

Textul din dreapta ecranului: *”peste 16 000 de nașteri”, ”3 maternități”, ”Maternitate acreditată ca ”spital prieten al copilului”*

Vizual: femeie însărcinată care își mângâie burta

Asistentă medicală la prim-plan

Asistentă medicală care învește un nou-născut în pătuț, într-un salon de maternitate.

Mamă care își mângâie bebelușul. Trans înapoi, imaginea devine fotografie și alături de alte fotografii de pacienți. Fotografiile refac harta României.

Mentionăm că în perioada 01.04.2015-19.04.2015, spoturile MedLife descrise nu s-au mai difuzat. “

În concluziile din finalul raportului, se precizează că, față de monitorizarea din perioada noiembrie-decembrie 2014, în martie și aprilie 2015 situația difuzării spoturilor MedLife este următoarea:

”Spoturile MedLife conțin invariabil afirmația: ”MedLife primul sistem medical sănătos din România” .

Există de asemenea afirmațiile:

- **”4,3 milioane de pacienți”** în varianta difuzată în martie 2015/vs/2 milioane de pacienți anual ” în varianta anterioară, din noiembrie 2014, în spotul MedLife-Harta

- **”Unul din 5 români ne-a fost deja pacient!”**, în noul spot MedLife Ioana. Spotul MedLife Harta conține afirmația: Anual unul din zece români ne este pacient.

Nu mai este difuzată afirmația **”1,3 milioane copii tratați”**, ci doar: **”Primul sistem privat dedicat pediatriei.”**, în spotul MedLife Cristina.

În spotul MedLife Ana **18 laboratoare**/(în varianta difuzată în martie 2015) /vs/**10 laboratoare** (în varianta din noiembrie 2014)

În urma vizionării și analizării variantelor spotului publicitar, care au făcut obiectul raportului de monitorizare, membrii Consiliului au constatat că acestea au fost difuzate cu încălcarea prevederilor art. 93 din Decizia nr. 220/2011 privind Codul de reglementare a conținutului audiovizual, cu modificările și completările ulterioare.

Potrivit dispozițiilor invocate, 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.

Membrii Consiliului au constatat că una dintre variantele spotului analizat, respectiv cea care a avut o durată de 30 de secunde, conține afirmații de natură să inducă în eroare publicul, în calitatea lui de consumator, cu privire la veridicitatea informațiilor prezentate.

Astfel, în respectiva variantă a spotului se fac afirmațiile potrivit cărora „2 milioane de pacienți anual” și „anual, 1 din 10 români ne este pacient”, fără a se face distincție cu privire la faptul dacă cifrele enunțate se referă la pacienți unici sau la vizitele medicale, avându-se în vedere că o persoană/pacient poate apela, într-un an, de mai multe ori la serviciile medicale oferite de clinica promovată prin spot, raportare care ar putea infirma realitatea informațiilor comunicate prin acele afirmații.

De asemenea, membrii Consiliului au mai constatat că în toate variantele spotului analizat se face afirmația „*primul sistem medical sănătos din România*”, fără ca în spot să se indice și alte elemente care să poată clarifica la ce se referă termenul „primul”.

Prin urmare, membrii Consiliului consideră că afirmațiile respective au o formulare ambiguă, în condițiile în care în susținerea acestora nu au fost prezentate date certe sau studii care să confirme ipoteza enunțată în conținutul spotului publicitar, date necesare și care ar fi fost în măsură să asigure o informare corectă și completă a telespectatorilor, ca potențiali pacienți.

În acest sens, prin punctul de vedere exprimat sub nr. 372C/09.01.2015, Comitetul Etic al Consiliului Român pentru Publicitate - RAC a stabilit că afirmațiile: „2 milioane de pacienți anual; anual, 1 din 10 români ne este pacient; primul sistem sănătos din România” pot induce în eroare consumatorul.

Față de toate aceste aspecte, 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 publicului în calitate de consumator.

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

Consiliul consideră că numai respectarea prevederilor legale poate asigura o informare corectă și completă a publicului telespectator și o competiție loială între comercianții care își promovează produsele și serviciile pe posturile de televiziune.

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 publicitar în sensul ca, în situația reluării difuzării lui, să respecte condițiile specifice comunicărilor comerciale prevăzute de legislația audiovizuală.**

PREȘEDINTE,

LAURA GEORGESCU

Întocmit, Serviciul juridic și reglementări

Șef Serviciu, Dumitru Ciobanu