

S.C. ETNO FOLCLOR MEDIA S.R.L.
București, Calea Floreasca nr. 169, demisol, sector 1
CUI 14665390
Fax: 0212555367 e-mail: office@etno.ro

Decizia nr. 53 din 23.01.2024

Întrunit în ședință publică în ziua de 23 ianuarie 2024, Consiliul Național al Audiovizualului a analizat raportul întocmit de Direcția Monitorizare, în baza sesizării nr. 12291/05.11.2023, cu privire la emisiunea de teleshopping "Bijuterii TV" difuzată de postul de televiziune ETNO TV, în data de 31.10.2023. De asemenea, Consiliul a analizat și punctul de vedere nr. 12291PDVP/05.12.2023 formulat de radiodifuzor referitor la această emisiune, precum și adresa nr. 25/16.01.2024 a Consiliului Român de Publicitate (RAC) cu privire la această comunicare comercială audiovizuală.

Redăm din raportul de monitorizare:

Postul de televiziune **Etno TV** a difuzat în data de **31.10.2023**, în intervalul orar **13:04-15:04**, emisiunea de Teleshopping **Bijuterii TV**. Aceasta a avut o durată neîntreruptă de aproximativ **120 minute**. Emisiunea a fost încadrată de coperte cu denumirea *Bijuterii TV*.

S1-rep. 03.50-04.22, sel. 13; S2-03.56-04.15, sel. 15

De asemenea, la finalul emisiunii, coperta *Bijuterii TV* a fost urmată de o altă copertă cu mențiunea **Teleshopping**, aceasta nefiind prezentă și la începutul emisiunii.

Pe toată durata emisiunii, în colțul din stânga-sus al ecranului a fost afișată mențiunea **TELESHOPPING**.

De menționat că, pe ecran nu s-a făcut nicio precizare dacă emisiunea a fost difuzată în direct.

În cadrul emisiunii, au fost prezentate **5 produse**, și anume: **THURAJA Esență de parfum; Inel terapeutic Dr. Woo; Dispozitiv de îngrijire a pielii de frumusețe DermaWand PRO cu tehnologie de radiofrecvență; EMPORIA Caseta de bijuterii „Trandafirul etern” (natural) plus Colier „Te iubesc”; Suten tip Bustieră cu Dantelă.**

1. THURAJA Esență de parfum (interval orar 13:08-13:23)

S3-rep. 08.23-10.34, sel. 13

La începutul promovării produsului, în dreapta ecranului au fost afișate în casete, timp de aproximativ două minute, următoarele elemente: *cod: P814; prețul nostru: 1299 Lei; În stoc: 68* și denumirea produsului: *THURAJA Esență de parfum*.

S4-rep. 10.27-13.34, sel. 13

Ulterior, prețul final al produsului: *129 lei*, a fost obținut în urma unor reduceri succesive de *599 Lei*, respectiv *499 Lei* (precizări titrate pe ecran). **Concomitent, a fost prezentată pe ecran o numărătoare inversă, apoi mențiunea START!**, în momentul în care liniile telefonice au fost deschise pentru preluarea comenzilor. În continuare, stocul (afișat pe ecran) a fost redus treptat de la *68* la *46*.

Referitor la aspectele indicate de petent, au fost identificate următoarele precizări ale prezentatoarei (exemple):

(rep. 00.00, S4) Prezentatoare: (...) *Hai să vedem! 68 de unități. Este nebunie maximă pe liniile noastre telefonice și 599 de lei.*

(rep. 00.50, S4) Prezentatoare: (...) **Trei momente, deschidem liniile și vă invităm să sunați. Două momente. Suntem în direct, este cea mai așteptată promoție, probabil, a anului. Un moment și suntem gata să preluăm comenzi în câteva secunde, câteva secunde. Mai așteptăm, mai așteptăm. Ahh! Sper să le luați pe toate patru pentru că merită! Ohh! Nu cred! Nu cred! 129 de lei?! 129 de lei?! Eu înțeleg că e un preț promoțional, dar ce fel de preț promoțional e acesta?! (...)**

(rep. 02.41, S4) Prezentatoare: (...) **Este nebunie pe linie, se așteaptă... Avem zeci de așteptare în așteptare, dar apelul este cu tarif normal, ajungem la toată lumea. Un pic de răbdare vă cerem. Vă rog să rămâneți alături de noi pentru acest minunat produs.**

S5-rep. 13.43-14.20, sel. 13

Prezentatoare: (...) **Felicitări doamnei Angela. E nebunie curată! Felicitări doamnei Mariana, Gabriela, Valerica, Teodora, Doina. Trimitem la București, la Sibiu, la Constanța, la Timișoara, la Reșița mică. Și încă sunteți în așteptare, dar vă rugăm să nu închideți telefonul. E vreunul mai popular sau le cumpără telespectatoarele pe toate?**

S6-rep. 16.47-17.12, sel. 13

Prezentatoare: (...) **În continuare, zeci de persoane în așteptare. Știm că sunteți acolo, nu închideți telefonul. Hai să mai felicităm câteva persoane. Spunem felicitări doamnei Elena din Constanța, doamnei Mariana din Călugăreni, domnului Nicolae din Giurgiu, domnului Niculae din București, doamnei Magdalena din Brașov, doamnei Elena din Constanța.**

S7-rep. 22.04-23.20, sel. 13

Prezentatoare: (...) **Din moment în moment, vom epuiza toate, toate unitățile. Așadar, le pun deoparte aici. Dacă ajungeți pe linie, să nu stați pe gânduri, să vă luați tot ce mai prindeți. Luați-vă doi, trei, patru. Luați-vă șase dacă mai prindeți. Nu știu câte mai avem în total, dar am.... Iată, le pun deoparte și pe dumneavoastră vă invit să sunați în continuare. Când nu mai e cazul, eu vă anunț. Da? Vă anunț, nicio problemă. Nu mai! În acest moment, nu mai garantăm. Rămâneți pe linie, da? Dacă sunteți pe linie, sunteți la un operator, rămâneți, dacă sunteți în așteptare, nu cred. Vedem că nu mai avem. Ne pare tare, tare rău. Vai, cât de rău îmi pare. Nu mai avem. Da... Asta e. Îmi pare rău dacă nu ați prins, dar rămâneți pe linie. Nu mai sunați, da? Nu mai sunați, vă rugăm frumos, din acest moment. Îmi pare tare, tare rău. Dar, dacă sunteți pe linie, sunteți la un operator, felicitări! Felicitări din inimă! Nu mai putem garanta, nu mai avem, le-am epuizat pe toate.**

2. Inel terapeutic Dr. Woo (interval orar 13:23-13:38)

S8-rep. 29.23-30.17, sel. 13; (rep. 31.30-31.48, sel. 13)

În cadrul promovării produsului, în dreapta ecranului au fost afișate în casete, timp de aproximativ un minut, următoarele elemente: cod: MR105; prețul nostru: 238 RON; **În stoc: ?** și denumirea produsului: *Inel terapeutic Dr. Woo*.

S9-rep. 31.48-35.10, sel. 13

Ulterior, alături de celelalte elemente menționate anterior, a fost prezentat pe ecran stocul inițial al produsului: 25, care a început să scadă treptat din momentul în care pe ecran s-a afișat: un cronometru de trei minute (în partea din dreapta), precum și mențiunea: **OFERTĂ PREMIUM: 2+1 GRATIS** (în partea de jos). Stocul a dispărut de pe ecran (la momentul respectiv, valoarea afișată fiind 3), când timpul acordat s-a epuizat.

(rep. 37.58-38.23, sel. 13)

La finalul promovării produsului, în dreapta ecranului au fost afișate în casete, din nou, următoarele elemente: cod: MR105; prețul nostru: 238 RON; **În stoc: 3** și denumirea produsului: *Inel terapeutic Dr. Woo*. De asemenea, în partea de jos a ecranului s-a titrat mențiunea: **OFERTĂ PREMIUM: 2+1 GRATIS**.

3. Dispozitiv de îngrijire a pielii de frumusețe DermaWand PRO cu tehnologie de radiofrecvență (interval orar 13:38-13:57)

S10-rep. 46.14-57.00, sel. 13

În cadrul promovării produsului, în dreapta ecranului au fost afișate în casete, timp de aproximativ 30 de secunde, următoarele elemente: codul produsului: EOPLANET07; prețul nostru: 2379 Lei; mențiunea: **OFERTĂ LIMITATĂ** și denumirea produsului: *Dispozitiv de îngrijire a pielii de frumusețe DermaWand PRO cu tehnologie de radiofrecvență*.

Ulterior, prețul final al produsului a fost obținut în urma unor reduceri succesive de **999 Lei**, respectiv **645 Lei** (precizări titrate pe ecran). De asemenea, elementele menționate anterior au fost prezente pe ecran până la finalul promovării produselor.

4. EMPORIA Caseta de bijuterii „Trandafirul etern” (natural) plus Colier „Te iubesc”
(interval orar 13:57-14:15)

S11-rep. 59.30-00.32, sel. 13, 14

În cadrul promovării produsului, în dreapta ecranului au fost afișate în casete, timp de aproximativ un minut, următoarele elemente: *cod: EETRO01; prețul nostru: 1019 Lei; În stoc: 82* și denumirea produsului: *EMPORIA Caseta de bijuterii „Trandafirul etern” (natural) plus Colier „Te iubesc”*.

S12-rep. 00.36-15.57, sel. 14

Ulterior, prețul final al produsului (149 lei) a fost obținut în urma unor reduceri succesive de 399 Lei, respectiv 299 și 149 Lei (precizări titrate pe ecran). **În același timp, stocul s-a redus până la 78. În continuare, după ce liniile telefonice au fost deschise, stocul a scăzut treptat până la 4.**

La finalul prezentării produsului (când stocul a ajuns la 4) pe ecran a fost afișat un cronometru de trei minute, iar stocul s-a redus treptat până la 1.

Referitor la aspectele indicate de petent, au fost identificate următoarele precizări ale prezentatoarei (exemple):

(rep. 00.30, S11) Prezentatoare: *Dragilor, am să vă rog să așteptați câteva momente, din păcate, sunt doar 82. Știu că este un interes enorm, enorm. Vă înțeleg perfect. Și eu mi-aș dori șapte. Șapte mi-aș dori.*

(rep. 01.12, S12) Prezentatoare: *Deschidem liniile. Atenție! Deschidem liniile. (...) Mi se spune că foarte multă lume vrea să cumpere mai mult de o unitate și vă înțeleg perfect. De aceea, s-a decis de către producătorul meu această reducere șocantă. Ne pregătim să deschidem liniile, pentru cea mai așteptată promoție a ultimelor 14 luni.*

(rep. 02.20, S12) Pe ecran s-a afișat o numărătoare inversă, apoi mențiunea **START!**, în momentul în care liniile telefonice au fost deschise pentru preluarea comenzilor.

Prezentatoare: *În trei momente, aveți trandafirul, aveți caseta de bijuterii, aveți colierul și aveți mesajul, mesajul care atinge inima oricui. Două momente. Unu. Un moment. Și iiii liniile sunt deschise acum, pentru cea mai așteptată promoție a ultimelor 14 luni. 14 luni. Start! Start, start, start!*

(rep. 08.46, S12) Prezentatoare: *Mare atenție! Mare atenție, încă se poate! Încă se poate. Vă spun când nu mai este disponibil pe stocul nostru. Aceasta este caseta. Acesta este trandafirul.*

(rep. 11.07, S12) Prezentatoare: *Mă bucur că ați comandat. Mă bucur că ați comandat. Se poate, se poate. Suntem pe final de emisiune, încă se poate. Repet, am să vă anunț când nu mai există disponibil pe stocul nostru.*

5. Suten tip Bustieră cu Dantelă (interval orar 14:16-14:45)

S13-rep. 24.45-27.57, sel. 14

În cadrul promovării produsului, în dreapta ecranului au fost afișate în casete, timp de aproximativ trei minute, următoarele elemente: *cod: ESANKOM05; prețul nostru: 839 Lei; În stoc: 500* și descrierea produsului: *Suten tip Bustieră cu Dantelă, conceput și brevetat de Medicii Elvețieni. Asigură susținere, suport pentru spate, decolteu de invidiat și confort XXXL 120-125 cm.*

S14-rep. 27.57-45.25, sel. 14

Ulterior, prețul final al produsului (236 lei) a fost obținut în urma unor reduceri succesive de 399 Lei, respectiv 299 și 236 Lei (precizări titrate pe ecran). Concomitent, a fost prezentată pe ecran o numărătoare inversă, apoi mențiunea **START!**, în momentul în care liniile telefonice au fost deschise pentru preluarea comenzilor. **În continuare, stocul (afișat pe ecran) a fost redus treptat de la 500 la 6.**

Referitor la aspectele indicate de petent, au fost identificate următoarele precizări ale prezentatoarei (exemple):

(rep. 00.48, S13) Prezentatoare: *Ne pregătim să deschidem liniile. Înainte, vreau să mă asigur că toată lumea e pregătită cu mărimea acestui sutien. Să știți că sunt 500 de unități în total, cu toate mărimile, da? Era ideal să avem 500 de unități pe fiecare mărime. Nu. Și nu vor fi suficiente, sunt convinsă că voi spune: stoc epuizat, înainte de finalul emisiunii.*

Pe ecran s-a afișat o numărătoare inversă, apoi mențiunea **START!**, în momentul în care liniile telefonice au fost deschise pentru preluarea comenzilor.

(rep. 01.27, S14) *Prezentatoare: În trei momente deschidem liniile. Vă spun din experiență, este cea mai bună investiție pe care o puteți face. Cea mai bună investiție! Două momente. Două momente. Mare atenție! Un moment. O să fie nebunie, pregătiți-vă cu mărimile. Un moment și start în acest moment.*

(rep. 12.54, S14) *Prezentatoare: Acestea sunt mărimile. În cazul în care una dintre mărimi nu mai este disponibilă, fie vă anunț eu, fie cei din call center. Încă se comandă. V-am rugat să fiți pregătite cu mărimea și numărul sutienelor, în momentul în care intrați în legătură directă cu cei din call center. Vom redeschide liniile încă o dată. Colegii mei au verificat mărimile disponibile. Stocul este actualizat, dar vă spun stoc critic la... L-XL. Dacă vă doriți L-XL, va trebui să fiți foarte, foarte rapizi în call center. La XL-XXL, de asemenea stocul este critic și la fel, XXXL. Deschidem liniile pentru ultima dată. V-am spus, dacă vă doriți aceste mărimi mai mari, stocul e critic. Trebuie să vă grăbiți, pentru că nu o să mai ajungeți la ele.*

Pe ecran s-a afișat o numărătoare inversă, apoi mențiunea **START!**, în momentul în care liniile telefonice au fost redeschise pentru preluarea comenzilor.

(rep. 14.52, S14) *Prezentatoare: Trei momente. În trei momente deschidem liniile pentru ultima dată. Va fi ultimul sprint pentru aceste sutiene revoluționare. Două momente. Două momente. Trebuie să le aveți. Atenție! La cele mărimi de jos, din partea de jos, dacă vă regăsiți în una din cele trei mărimi, va trebui să fiți foarte, foarte rapide, pentru că sunt pe cale de a fi epuizate. Sunt cele mai cerute. Da? Ultimele trei mărimi, cele mai mari. Un moment și... Nu stați pe gânduri. Poate ați cumpărat unul, mai cumpărați unul. Și e bine să avem două, nu, când îl băgăm pe unul la spălat, să avem un al doilea de rezervă, nu? Mă gândesc că trebuie să aveți cel puțin două. Eu am trei. Și: start! Start! Start! Start!*

În ultima parte a emisiunii, în intervalul orar 14:45-15:03, s-au reluat imaginile de la începutul emisiunii, privind promovarea produsului **THURAJA Esență de parfum**.

Analizând raportul de monitorizare și vizionând imagini, membrii Consiliului au constatat că emisiunea de teleshopping "Bijuterii TV" difuzată în data de 31 octombrie 2023, de postul ETNO TV, a avut un conținut ce încalcă prevederile art. 78 alin. (2) și ale 104 din Decizia nr. 220/2011 privind Codul de reglementare a conținutului audiovizual, cu modificările și completările ulterioare.

Astfel, în ceea ce privește reținerea încălcării dispozițiilor art. 78 alin. (2) din Codul audiovizualului, Consiliul a constatat că, desi în cadrul emisiunii de teleshopping prezentatoarea afirmă că emisiunea se transmite **în direct**, pe ecran nu a fost afișată mențiunea obligatorie „Direct”, ce trebuie să fie prezentată permanent pe toată durata transmisiunii. Dde exemplu: "Prezentatoare: (...) Trei momente, deschidem liniile și vă invităm să sunați. Două momente. Suntem în direct, este cea mai așteptată promoție, probabil, a anului. Un moment și suntem gata să preluăm comenzi în câteva secunde, câteva secunde." Iar, potrivit raportului de monitorizare: "De menționat că, pe ecran nu s-a făcut nicio precizare dacă emisiunea a fost difuzată în direct."

De asemenea, analizând conținutul emisiunii de teleshopping, membrii Consiliului au mai constatat că, în esență, publicitatea difuzată pentru vânzarea obiectelor promovate în cadrul acestei emisiuni, era una neconformă cu dispozițiile art. 104 din Codul audiovizualului, care interzic publicitatea și teleshoppingul în care sunt folosite practici comerciale înșelătoare sau agresive. Astfel, Consiliul a avut în vedere faptul că, informațiile prezentatoarei cu privire la vânzarea respectivelor produse, în număr limitat și timp real, în cadrul emisiunii de teleshopping, nu erau unele suficient de clare în privința stocului real disponibil. Redăm astfel de susțineri prezentate publicului: (S7) *Prezentatoare: (...) Din moment în moment, vom epuiza toate, toate unitățile. (...) Nu știu câte mai avem în total, dar am.... Iată, le pun deoparte și pe dumneavoastră vă invit să sunați în continuare. Când nu mai e cazul,*

eu vă anunț. Da? Vă anunț, nicio problemă. Nu mai! În acest moment, nu mai garantăm. Rămâneți pe linie, da? Dacă sunteți pe linie, sunteți la un operator, rămâneți, dacă sunteți în așteptare, nu cred. Vedem că nu mai avem. Ne pare tare, tare rău. Vai, cât de rău îmi pare. Nu mai avem. / (rep. 00.30, S11) Prezentatoare: Dragilor, am să vă rog să așteptați câteva momente, din păcate, sunt doar 82. / (rep. 08.46, S12) Prezentatoare: Mare atenție! Mare atenție, încă se poate! Încă se poate. Vă spun când nu mai este disponibil pe stocul nostru. / (rep. 13.10, S14) Prezentatoare: (...) Vom redeschide liniile încă o dată. Colegii mei au verificat mărimile disponibile. Stocul este actualizat, dar vă spun stoc critic la... L-XL. Dacă vă doriți L-XL, va trebui să fiți foarte, foarte rapizi în call center. La XL-XXL, de asemenea stocul este critic și la fel, XXXL.

De altfel, sub aceste aspecte, în punctul de vedere comunicat de radiodifuzor, acesta precizează că emisiunea "este înregistrată", iar "stocul nu este limitat, iar cantitatea pe ecran nu reflectă un stoc anume."

Totodată, analizând această comunicare comercială audiovizuală, și RAC a constatat încălcarea prevederilor art. 1.2, art. 1.3 lit. a) și art. 7 din Codul de Practică în Comunicarea Comercială elaborat de RAC, reținând următoarele: "În emisiunile de teleshopping analizate sunt prezentate mai multe produse oferite spre vânzare la un preț redus, în timp real. Pe ecran este prezentată evoluția stocului pentru fiecare produs, prețul de pornire și oferta limitată. Totuși nu se menționează explicit dacă emisiunea este difuzată în direct sau este o înregistrare, astfel că un consumator poate fi indus în eroare de disponibilitatea și prețul produselor. "

Față de toate acestea, Consiliul a concluzionat că emisiunea de teleshopping "Bijuterii TV" din 31.10.2023, în cadrul căreia au fost promovate anumite produse spre a fi vândute publicului telespectator, a avut un conținut ce a contravenit dispozițiilor legale din domeniul audiovizualului, potrivit cărora orice transmisiune în direct va fi însoțită permanent de mențiunea "Direct" și sunt interzise publicitatea și teleshoppingul în care se utilizează practici comerciale înșelătoare sau practici comerciale agresive.

În calitate de garant al interesului public în domeniul audiovizualului, Consiliul consideră că principiile de informare corectă a publicului trebuie să guverneze orice comunicare comercială audiovizuală.

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 comunicării comerciale analizate, în sensul ca aceasta să respecte condițiile specifice de difuzare prevăzute de legislația audiovizuală.

PREȘEDINTE,

MARIA MONICA GUBERNAT

Serviciul juridic, reglementări
și relații europene,
Șef serviciu Dumitru Ciobanu