

Decizia nr. 826 din 08.10.2025

Întrunit în ședință publică în ziua de 8 octombrie 2025, Consiliul Național al Audiovizualului a analizat plângerea prealabilă a petentei Help Net Farma SA, înregistrată la CNA cu nr. 24920 din 02.09.2025, împotriva Deciziei nr. 690 din 16.07.2025.

Consiliul, în urma analizării aspectelor sesizate și a argumentelor invocate de petentă, a admis plângerea prealabilă și a decis modificarea Deciziei nr. 690 din 16.07.2025.

Astfel argumentele invocate de petenta Help Net Farma SA, că „Spotul Help Net nu afirmă și nu poate fi interpretat faptul că produsele „Zentinor” și „Sudocrem” sunt disponibile exclusive în lanțul de farmacii Help Net., că spotul nu conține elemente directe sau indirecte că produsele „Zentinor” și „Sudocrem” sunt disponibile exclusive în lanțul de farmacii Help Net.”

De asemenea, expresia „Vino la bine”, nu limitează și respective nu poate fi interpretată că limitează opțiunile consumatorilor de a alege în mod liber consumatorii de produse farmaceutice și nu poate semnala că alte farmacii nu oferă aceleași produse și servicii.

Urmare admiterii contestației, Consiliul a decis modificarea Deciziei nr. 690 din 16.07.2025, constatând următoarele:

Potrivit raportului de monitorizare, dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **12-18.05.2025**, posturile de televiziune *Antena 1, Antena 3 CNN, Antena Stars, Cinemaron, Digi 24, Favorit TV, Kanal D, N24 PLUS, Național TV, Prima TV, Pro Cinema, Pro TV, ZU TV* au difuzat spotul menționat, cu durata de 10 secunde, în grupaje de publicitate.

Exemple de difuzare: *Antena 1* (de exemplu 12.05.2025, ora 13:47), *Antena 3 CNN* (de exemplu 13.05.2025, ora 16:52), *Antena Stars* (de exemplu 12.05.2025, ora 19:23), *Cinemaron* (de exemplu 13.05.2025, ora 15:51), *Digi 24* (de exemplu 12.05.2025, ora 16:34), *Favorit TV* (de exemplu 12.05.2025, ora 19:23), *Kanal D* (de exemplu 12.05.2025, ora 18:23), *N24 PLUS* (de exemplu 12.05.2025, ora 22:34), *Național TV* (de exemplu 12.05.2025, ora 19:48), *Prima TV* (de exemplu 12.05.2025, ora 13:46), *Pro Cinema* (de exemplu 14.05.2025, ora 13:36), *Pro TV* (de exemplu 12.05.2025, ora 18:16), *ZU TV* (de exemplu 12.05.2025, ora 07:20).

HELP NET, ZENTINOR, SUDOCREM, 31.05 - 10 SEC

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Fă-ți un bine, cu Zentinor, la doar 33,99 de lei și Sudocrem. **Acestea sunt suplimente alimentare. Citiți cu atenție prospectul.** Help Net.*

Voce off 2: *Vino la bine!*

La începutul spotului, în partea centrală a ecranului a fost afișat textul *Fă-ți un bine cu....* Apoi, pe ecran au fost prezente următoarele elemente:

- textul *Ameliorează oboseala și lipsa de energie.* (în partea din stânga-sus a ecranului);
- imaginea unei cutii de *Zentinor* (în partea centrală a ecranului);
- o bulină, cu prețurile *33,99 lei* și *61,90 lei*, cel de-al doilea fiind tăiat cu o linie orizontală (în partea din dreapta a ecranului);

• mențiunea *Ofertă valabilă în perioada 01.04 – 31.05.2025, în Farmaciile Help Net, la produsul selecționat, pentru posesorii de card de fidelitate Help Net. și avertizarea Acest produs este un supliment alimentar și nu înlocuiește o alimentație variată și echilibrată. A nu*

se depăși doza zilnică recomandată. A nu se lăsa la îndemâna copiilor. (în partea de jos a ecranului).

Ulterior, a fost prezentată oferta pentru celălalt produs, astfel:

- textul *Protejează și îngrijește pielea*. (în partea din stânga-sus a ecranului);
- imaginea unei recipient de *Sudocrem* (în partea centrală a ecranului);
- o bulină, cu prețurile *16,99 lei* și *29,99 lei*, cel de-al doilea fiind tăiat cu o linie orizontală (în partea din dreapta a ecranului);
- mențiunea *Ofertă valabilă în perioada 01.04 – 31.05.2025, în Farmaciile Help Net, la produsul selecționat, pentru posesorii de card de fidelitate Help Net*. (în partea de jos a ecranului).

La finalul spotului, în partea centrală a ecranului a fost afișată sigla *Help Net*, împreună cu sloganul *Vino la bine*. și de simboluri pentru *rețeaua de farmacii Help Net, Comandă cu livrare și Click & Collect*.

Analizând și vizionând spotul "Help Net", membrii Consiliului au constatat că acesta a fost difuzat cu încălcarea prevederilor art. 93 alin. (1) din Decizia nr. 220/2011 privind Codul de reglementare a conținutului audiovizual, cu modificările și completările ulterioare (Codul audiovizualului). Potrivit acestor dispoziții, 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 și să nu utilizeze practici comerciale incorecte, înșelătoare sau agresive, așa cum ele sunt definite de Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare.

Membrii Consiliului au constatat că, în cadrul spotului analizat, prin voce off, se fac următoarele afirmații: „*Fă-ți un bine, cu Sudocrem. **Acestea sunt suplimente alimentare***”, iar ulterior textul „*Protejează și îngrijește pielea*.” (în partea din stânga-sus a ecranului) și imaginea unei recipient de *Sudocrem* (în partea centrală a ecranului). Consiliul consideră că afirmația exemplificată raportată la textul „*Protejează și îngrijește pielea*” este de natură a prejudicia dreptul publicului la informare corectă, deoarece din conținutul spotului reiese că produsul este supliment alimentar, deși acesta este prezentat sub formă de cremă. Or, din această perspectivă, Consiliul a conchis că folosirea în spot a expresiei, „***Acestea sunt suplimente alimentare***”, poate fi una derutantă, echivocă pentru consumatori, în lipsa prezentării sau menționării, în concret, în spot, a unor informații care să susțină că un produs sub formă de cremă ar putea fi supliment alimentar.

În consecință, în calitate de garant al interesului public, Consiliul a concluzionat că spotul analizat nu respectă principiul de informare corectă a publicului, ce trebuie să guverneze orice comunicare comercială audiovizualului, reținând încălcarea dispozițiilor art. 93 alin. (1) din Codul audiovizualului.

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 analizat, respectiv "Help Net", în sensul ca acesta să respecte condițiile specifice comunicărilor comerciale prevăzute de legislația audiovizuală.

VICEPREȘEDINTE,

VALENTIN-ALEXANDRU JUCAN

Întocmit, Serviciul Juridic,
Reglementări și Relații Europene
Șef serviciu Ciobanu Dumitru