SUPLEMENTY DIETY POD LUPĄ PREZESA UOKIK

* **Czy firma sprzedająca suplementy - Natural Pharmaceuticals - reklamując te produkty, mogła wprowadzać konsumentów w błąd? Wykaże to postępowanie.**
* **Zarzuty Prezesa Urzędu dotyczą m.in. nietransparentnych informacji o tym, że co rok konsument będzie otrzymywał zapas suplementów.**
* **Odpowiedzialność finansową może również ponieść osoba zarządzająca tą firmą.**

**[Warszawa, 20 kwietnia 2022 r.]** Prezes UOKiK Tomasz Chróstny postawił spółce Natural Pharmaceuticals w Warszawie zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Firma ta sprzedaje suplementy diety na odległość – można je zamówić przez internet, telefon lub wypełniając wydrukowany kupon zamówienia. Jednocześnie Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie nałożenia kary na osobę zarządzającą tą firmą, która mogła umyślnie doprowadzić do naruszenia praw konsumentów.

- *Każdy konsument ma prawo do rzetelnej, niewprowadzającej w błąd informacji, zawierającej wszelkie niezbędne dane o produkcie. To na przedsiębiorcy ciąży obowiązek ich prawidłowego przedstawienia, tak by konsument mógł podjąć świadomą decyzję o zakupie. W postępowaniu sprawdzimy, czy firma sprzedająca suplementy diety przedstawiała klientom transparentne informacje o zakupie. Sankcja finansowa może także zostać nałożona na osobę zarządzającą spółką* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Wątpliwości Urzędu budzi:

* Nietransparentne informowanie konsumentów o udziale w programie corocznych dostaw (subskrypcja).

Informacja o udziale w programie regularnych dostaw została napisana małą czcionką na dole druku do składania zamówienia. W przypadku zaś zamówień telefonicznych formuła, która o tym mówi, jest odczytywana przez konsultanta bardzo szybko, a konsument nie bierze aktywnego udziału w tej rozmowie, co może utrudniać podjęcie przez niego świadomej decyzji o zakupie. Ponadto w części realizowanych zamówień spółka w potwierdzeniu zamówień składanych internetowo mogła w ogóle nie informować konsumentów, że wzięli udział w programie regularnych dostaw.

* Prezentowanie potwierdzenia złożenia zamówienia w sposób mogący wprowadzać w błąd.

Po złożeniu zamówienia drogą internetową na darmową próbkę produktu, konsumentowi wyświetlana jest strona z potwierdzeniem złożenia zamówienia i równocześnie pokazuje się oferta specjalna – co do zasady na roczny zapas produktu w obniżonej cenie wraz z upominkiem. Informacja z potwierdzeniem zamówienia bezpłatnego produktu została przedstawiona niewielką czcionką, a wyeksponowany został przycisk do złożenia zamówienia odpłatnej wersji suplementu. Kliknięcie przycisku „Zamawiam” nie jest jednak potwierdzeniem wysłania zamówienia na darmowy miesięczny zapas suplementu diety, ale dotyczy odpłatnego rocznego zapasu tego produktu. Może to powodować, że konsument nieświadomie lub przypadkowo go zamówi.

* Przekazywanie wprowadzających w błąd informacji, które mają uwiarygodnić zakup suplementów w oczach konsumentów.

Materiały reklamowe wskazywały, że suplement diety ProstaXin Plus jest rekomendowany dla wszystkich mężczyzn po 50 roku życia w ramach Ogólnopolskiej Kampanii dla Zdrowia Prostaty, co może sugerować, że jest to program prowadzony przez podmioty państwowe. Z informacji, które posiada UOKiK wynika, że ta kampania jest organizowana przez Natural Pharmaceuticals. Chwyt marketingowy spółki mógł mieć na celu uwiarygodnienie oferowanego suplementu jako pełnowartościowego produktu, który skutecznie pomaga mężczyznom borykającymi się z problemami zdrowotnymi.

**Reklamy przywoływały autorytet Europejskiego Urzędu ds. Bezpieczeństwa Żywności** – np. informując, że zaleca on przyjmowanie różnych składników mineralnych. Z informacji, które posiada UOKiK wynika, że może to być bezprawne, ponieważ ta instytucja nie wydała rekomendacji produktom sprzedawanym przez Natural Pharmaceuticals.

**Reklamy sugerowały również, że ponad milion klientów jest zadowolonych z danego suplementu diety,** podczas gdy informacja ta dotyczy ogółu klientów firmy, w tym korzystających z darmowych próbek.

* Nieoznaczenie przycisku służącego do internetowego składania zamówienia sformułowaniem, że jest to zamówienie z obowiązkiem zapłaty. Zamiast tego pojawia się napis: „Zamawiam”, co może być niezgodne z ustawą o prawach konsumenta.
* Wprowadzanie konsumentów w błąd w reklamie telewizyjnej, zgodnie z którą każde gospodarstwo domowe mogło zamówić darmowy zapas roczny witaminy D. W reklamie pojawiły się jednak dodatkowe warunki napisane małą czcionką – niezbędne było pokrycie kosztów wysyłki, czego konsumenci mogli nie odczytać.

Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów może zakończyć się nałożeniem kary do 10 proc. obrotu przedsiębiorcy za każdą ze stwierdzonych praktyk. Równocześnie Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie nałożenia kary na osobę zarządzającą firmą Natural Pharmaceuticals. Zgodnie z prawem, jeśli umyślnie doprowadziła ona do naruszenia praw konsumentów, może jej grozić kara do 2 mln zł za każdą praktykę.