UOKIK ukarał sprzedawcę suplementów diety

Kategoria: Polityka Zdrowotna
Opublikowano: środa, 11, październik 2023 10:27
Patrycja Grebla-Tarasek
Odsłony: 1159

Prezes UOKiK wydał decyzję, w której uznał, że działania Natural Pharmaceuticals naruszają zbiorowe interesy konsumentów. Urząd zakwestionował siedem praktyk, które w różny sposób mogły wpływać na proces decyzyjny konsumentów i manipulować ich zachowaniem.

Już pierwszy kontakt konsumentów z ofertą suplementów diety Natural Pharmaceuticals – za pośrednictwem reklamy telewizyjnej, drukowanych kuponów zamówienia, czy stron internetowych – mógł wprowadzać ich w błąd. Spółka chwaliła się „ponad milionem zadowolonych klientów" danego produktu, podczas gdy informacja ta dotyczyła liczby klientów przedsiębiorcy ogółem. Przedsiębiorca sugerował również, że stosowanie produktu jest zalecane w ramach ogólnopolskich kampanii zdrowotnych. Niektóre materiały marketingowe wykorzystywały autorytet instytucji publicznych i powoływały się na rzekome rekomendacje Europejskiego Urzędu ds. Bezpieczeństwa Żywności dla danego suplementu. W reklamie telewizyjnej spółka informowała m.in., że każde gospodarstwo domowe może zamówić darmowy roczny zapas witaminy D, podczas gdy niezbędne było pokrycie kosztów wysyłki produktu, czego konsumenci mogli nie odczytać. Ponadto, spółka w niewłaściwy sposób oznaczała przycisk służący do internetowego składania zamówienia, co jest niezgodne z ustawą o prawach konsumenta.

Na niektórych stronach internetowych Natural Pharmaceuticals oferował darmową próbkę suplementu diety. Gdy konsument klikał żeby potwierdzić chęć jej otrzymania, niemal natychmiast pojawiało się kolejne okno z podobnym komunikatem, który nie dotyczył jednak darmowej próbki, ale rocznego płatnego zapasu produktu wraz z subskrypcją. Ze względu na treść i formę graficzną, dla konsumentów mogło to być nie do rozróżnienia. Analizowane skargi potwierdziły, że spółka stosowała mechanizm przekierowania - zamówienie darmowej próbki i zapis na płatną subskrypcję następowały bezpośrednio po sobie. Wyświetlane w oknie z podziękowaniem za złożone zamówienie mogły być traktowane przez konsumentów jako kontynuacja procesu zapisu na bezpłatną próbkę produktu.

Co więcej, w kanałach kontaktu z konsumentem – na stronach internetowych, w drukowanych kuponach zamówienia, czy poprzez infolinię – spółka prezentowała m.in. roczny zapas danego produktu. Gdy po czasie przychodziła przesyłka, wówczas okazywało się, że oferta przedsiębiorcy obejmowała także płatną subskrypcję suplementów diety, czego konsumenci mogli być nieświadomi.

Za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył na przedsiębiorcę karę w łącznej wysokości 5 196 840 zł.

Źródło: UOKiK

Phoca PDF