

Decizia nr. 501 din 08.09.2022

Întrunit în ședință publică în ziua de 8 septembrie 2022, Consiliul Național al Audiovizualului a analizat raportul întocmit de Direcția Monitorizare, întocmit în baza sesizărilor nr. 8172/25.07.2022 și 8172/02.08.2022, cu privire la spotul "Clinicile Dr. Leahu" difuzat de posturile de televiziune, în perioada 18-31.07.2022, precum și adresa nr. 269PDV/04.08.09.2022 emisă de Consiliul Român pentru Publicitate (RAC) referitoare la difuzarea acestui spot.

Potrivit constatărilor raportului de monitorizare:

DR. LEAHU CLINICA DENTARA, NR. 1 - 30 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **18-31.07.2022**, postul de televiziune *Pro TV* a difuzat spotul menționat, cu durata de 30 de secunde, în grupaje de publicitate.

Exemplu de difuzare: *Pro TV* (de exemplu 18.07.2022, ora 09:25).

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Totul a început cu o mare ambiție. Și cu o promisiune pe măsură.*

La începutul spotului, a fost prezentat un bărbat care a intrat într-o incintă pe a cărei ușă era scris *C.M.I. Dr. Leahu*. Apoi, el a fost prezentat îmbrăcat în echipament specific medical, privind spre analize imagistice. Ulterior, el a discutat cu un bărbat aflat pe un scaun stomatologic, ieșind, apoi, din încăperea. Pe durata difuzării imaginilor, în colțul din stânga-jos al ecranului a fost afișat textul *Cabinetul Dr. Leahu, 2011*. Ecranul a devenit complet alb.

Voce off: *De a trata fiecare pacient ca cel mai important pacient al nostru. Iar cu fiecare clinică nou deschisă, ducem mai departe această promisiune. **Rețeaua de clinici stomatologice numărul 1 în România. Clinicile Dr. Leahu - sănătate reală, așa cum am promis!***

Au fost prezentate imagini cu același bărbat, alături de alți medici sau din timpul unei prezentări a unor analize imagistice. Apoi, o femeie medic stomatolog s-a apropiat de un pacient. Au mai fost difuzate imagini cu medici interacționând cu pacienții (adulți sau copii). Pe durata difuzării imaginilor, în colțul din stânga-jos al ecranului a fost afișat textul *Clinicile Dr. Leahu, Prezent*.

La finalul spotului, pe ecran au apărut următoarele elemente:

- Sigla *Dr. Leahu DENTAL CLINICS* (în partea din stânga-sus a ecranului);
- Conturul hărții României, pe care erau marcate diverse orașe (în partea din dreapta a ecranului);
- Textul *Programează-te acum!*, numărul de telefon *021 9134* și adresa site-ului *www.cliniciledrleahu.ro* (în partea din stânga a ecranului);
- O bandă pe care era scris **Liderul pieței stomatologice din România* (în partea din stânga a ecranului);
- Textele **Conform 29.04.2022 Raport anual 2021 - <https://bvb.ro/> Acoperire națională în 13 orașe și 169 de cabinete cu peste 200 de medici.* (în partea din stânga-jos a ecranului).

DR. LEAHU CLINICA DENTARA, NR. 1 - 100 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în data de **21.07.2022**, postul de televiziune *Pro TV* a difuzat, o singură dată, spotul menționat, cu durata de 100 de secunde, într-un grupaj de publicitate.

Exemplu de difuzare: *Pro TV* (de exemplu 21.07.2022, ora 19:44).

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Totul a început cu o mare ambiție. Și cu o promisiune pe măsură. De a trata fiecare pacient ca cel mai important pacient al nostru, încă de la primul cabinet deschis. Indiferent de complexitatea intervenției, de numărul de medici implicați, am făcut totul cu suflet și profesionalism, pentru cei care ne-au călcat pragul.*

La începutul spotului, a fost prezentat un bărbat care a intrat într-o incintă pe a cărei ușă era scris *C.M.I. Dr. Leahu*. Apoi, el a primit de la o recepționeră un teanc de dosare și a fost prezentat, apoi, îmbrăcat în echipament specific medical, privind spre analize imagistice. Ulterior, el a discutat cu un bărbat aflat pe un scaun stomatologic, ieșind, apoi, din încăpere. Ecranul a devenit complet alb.

Voce off: *Cu fiecare clinică nou deschisă, cu fiecare caz rezolvat, am dus mai departe această promisiune. Și suntem mândri să spunem că, în peste 380000 de intervenții, nu ne-am abătut nicio secundă de la principiile care ne-au adus aici, în poziția de lider al pieței stomatologice din România. În acest moment, suntem 200 de medici, prezenți în 13 orașe din România. Dar, mâine vom fi și mai mulți! Cu și mai mult suflet, cu și mai multă pasiune! Și cu același profesionalism, în toate cele 169 de cabinete dentare deschise până acum. **Rețeaua de clinici stomatologice numărul 1 în România.** Clinicile Dr. Leahu - sănătate reală, așa cum am promis!*

Au fost prezentate imagini cu același bărbat, alături de alți medici, în interiorul unei clinici. În colțul din stânga-jos al ecranului a fost afișat textul *Toată gama de servicii stomatologice pentru orice categorie de vârstă, de la primul dinte*. Pe fundalul unor imagini din timpul unei prezentări a unor analize imagistice, tot în colțul din stânga-jos a apărut textul *Peste 43,000 de implanturi dentare inserate*. Apoi, o femeie medic stomatolog s-a apropiat de un pacient (texte afișate: *Peste 52,000 de coroane și fațete dentare realizate, respectiv Nr. 1 în tehnica Fast&Fixed care asigură dinți fișți în 24 de ore, cu peste 2500 de cazuri rezolvate conform <https://fastandfixed.com/ro/noutati/detalii-sky-fast-fixed>*). Au mai fost difuzate imagini cu medici interacționând cu pacienții (adulți sau copii), iar pe ecran a fost afișat textul *Propriul centru de instruire Centrul de Perfecționare Dr. Leahu*.

La finalul spotului, pe ecran au apărut următoarele elemente:

- Sigla *Dr. Leahu DENTAL CLINICS* (în partea din stânga-sus a ecranului);
- Conturul hărții României, pe care erau marcate diverse orașe (în partea din dreapta a ecranului);
- Textul *Programează-te acum!*, numărul de telefon *021 9134* și adresa site-ului *www.cliniciledrleahu.ro* (în partea din stânga a ecranului);
- O bandă pe care era scris **Liderul pieței stomatologice din România* (în partea din stânga a ecranului);
- Textele **Conform 29.04.2022 Raport anual 2021 - <https://bvb.ro/> Acoperire națională în 13 orașe și 169 de cabinete cu peste 200 de medici.* (în partea din stânga-jos a ecranului).

Vizionând și analizând spotul pentru "Clinicile Dr. Leahu", difuzat în două variante, una având o durată de 30 secunde, iar cealaltă de 100 secunde, în perioada 18-31.07.2022, membrii Consiliului au constatat că ambele variante ale spotului au fost difuzate cu încălcarea prevederilor art. 93 alin. (1) din Decizia nr. 220/2011 privind Codul de reglementare a conținutului audiovizual, cu modificările și completările ulterioare, potrivit cărora 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.

În esență, membrii Consiliului au constatat că ambele variante ale spotului analizat au conținut o afirmație prin care publicului îi sunt oferite informații care nu au fost de natură să asigure o informare obiectivă, clară și completă a acestuia, fapt ce contravine dispozițiilor legale invocate.

Astfel, cele două variante ale spotului analizat conțin următoarea afirmație: „*Rețeaua de clinici stomatologice numărul 1 în România*”, iar pe ecran fiind afișată mențiunea „*Conform 29.04.2022 Raport anual 2021 – <https://bvb.ro/>*”.

În raport de această afirmație coroborată cu mențiunea respectivă, Consiliul a constatat că, pe de o parte, această afirmație poate genera confuzie în rândul publicului, în calitate de potențiali clienți, căruia îi este indus mesajul fără echivoc, că această clinică stomatologică promovată ar fi una superioară în comparație cu altele, ocupând prima poziție într-un clasament al clinicilor din domeniu, mesaj ce poate influența percepția și opțiunea publicului țintă de a alege clinica respectivă, în detrimentul celorlalți competitori. Pe de altă parte, acel raport la care se face referire nu este în măsură să susțină afirmația cuprinsă în spot, fiind vorba despre o analiză proprie a activității societății în anul 2021, nicidecum o analiză a pieței de profil, realizată de către o entitate independentă. În același timp, din comunicare nu rezultă criteriile care ar sta la baza clasării Clinicilor Dentare Doctor Leahu ca lider al pieței stomatologice din România, așa cum se precizează în spot, pe o bandă cu textul: *“Liderul pieței stomatologice din România”*.

De asemenea, sub aceste aspecte, în punctul de vedere exprimat de RAC și această instituție a reținut aceleași concluzii, și mai mult decât atât, precizează că link-ul <https://bvb.ro/> alăturat în nota de pe ecran Raportului anual 2021, unde un consumator s-ar aștepta să găsească acest document, duce către pagina principală a site-ului Bursei de Valori București, unde această societate este listată. Pentru aceste considerente, și RAC a constatat încălcarea prevederilor art. 1.3 lit. a), art. 2 lit. a) și art. 7.1 din Codul RAC, recomandând revizuirea spotului.

În consecință, 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. De aceea, 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 spotului pentru “Clinicile Dr. Leahu”, în sensul ca acesta să respecte condițiile specifice comunicărilor comerciale prevăzute de legislația audiovizuală.

VICEPREȘEDINTE,

NICOLAIE BĂLAȘA-SORESCU

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