

Uchwała Nr ZO/074/25u
z dnia 1 października 2025 roku
Zespołu Orzekającego
w sprawie o sygn.:
KER/143/25

Zespół Orzekający Komisji Etyki Reklamy działającej przy Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy w składzie:

- **Agnieszka Krajnik – członkini**
- **Jaromir Sroga – przewodniczący**
- **Paulina Zyśk - Lisica - członkini**

na posiedzeniu w dniu 1 października 2025 roku, po rozpatrzeniu skargi o sygnaturze akt KER/143/25 złożonej na podstawie pkt 12 Regulaminu Rozpatrywania Skarg przez konsumenta (dane w aktach sprawy) przeciwko Haleon Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w sprawie reklamy leku Voltaren Express Forte,

postanawia

skargę oddalić.

Uzasadnienie

W skardze skierowanej do Komisji Etyki Reklamy (dalej także: „KER”) konsument (dalej także: „Skarżący”) wskazał, że Haleon Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: „Skarżona”) stosowała przekaz niezgodny z zasadami etyki.

Zgodnie ze skargą:

*Najszybsza kapsułka na rynku która zwalcza ból z MAKSYMALNĄ SIŁĄ**

[nieczytelny bełkot]

To jest lek. Dla bezpieczeństwa stosuj go zgodnie z ulotką dołączoną do opakowania [...] farmaceutą.

Istotny tekst, w tym podpunkt gwiazdki, jest nieczytelny.

Przekaz został zakwalifikowany jako potencjalnie naruszający zasady etyki reklamy w zakresie wskazanym w art. 2 ust. 1 Kodeksu Etyki Reklamy.

Art. 2

1. Działania objęte postanowieniami Kodeksu będą wykonywane z należyłą starannością, zgodnie z dobrymi obyczajami, prowadzone w poczuciu odpowiedzialności społecznej oraz zgodnie z zasadami uczciwej konkurencji.



Skarżona, w odpowiedzi na zawiadomienie Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy, przedstawiła stanowisko w sprawie w korespondencji z dnia 9 września 2025 r. i wyraziła wolę uczestnictwa w postępowaniu przed KER.

Skarżona wskazała, że przestrzega wszystkich obowiązujących standardów i norm prawnych w zakresie rozpowszechniania treści reklamowych, w tym w szczególności dotyczących produktów leczniczych.

W ocenie Skarżonej podniesiony w skardze brak czytelności informacji zawartych w reklamie był wyłącznie wynikiem błędów technicznych, związanych prawdopodobnie z rozdzielczością pliku. Jak zaznaczyła Skarżona, nie było to działanie celowe ani zamierzone. Po stronie Skarżonej nie było także świadomości co do nieczytelności przekazu dla odbiorców.

Skarżona zaznaczyła, że jako firma działająca na rynku farmaceutycznym od lat, wszelkie działania marketingowe prowadzi z należytą starannością, zgodnie z dobrymi obyczajami handlowymi oraz w poczuciu pełnej odpowiedzialności społecznej.

Sytuacja opisana w skardze przez Skarżącego ma, w ocenie Skarżonej, charakter incydentalny. Dodatkowo reklama nie jest już publikowana. Skarżona traktuje otrzymane zawiadomienie jako cenną wskazówkę na przyszłość, aby dochować szczególnej uważności przy analizie materiałów reklamowych pod kątem ich czytelności i przejrzystości dla odbiorców.

Obecna na posiedzeniu w dniu 24 września przedstawicielka Skarżonej poparła przedstawione stanowisko w sprawie. Skarżona wskazała, że w jej ocenie nieczytelność disclaimeru na dokumencie dostarczonym przez Skarżącego wynika z faktu, iż obraz został zmodyfikowany (najprawdopodobniej nie stanowi formatu cyfrowego, w jakim w rzeczywistości był emitowany, a jest zdjęciem wydruku).

Posiedzenie z dnia 24 września 2025 roku zostało zawieszono decyzją Przewodniczącego Zespołu Orzekającego z uwagi na konieczność uzupełnienia materiału dowodowego w sprawie. Skarżona zobowiązała się do dostarczenia materiałów dokumentujących wizerunek skarżonego przekazu z perspektywy użytkownika strony internetowej. Korespondencją z dnia 29 września 2025 roku Skarżona przekazała rzeczony materiał. Dokumenty obejmowały:

1. porównanie materiału przekazanego przez agencję do emisji na stronie z materiałem przedłożonym przez Skarżącego;
2. zrzut ekranu ze strony www.jetpunk.com, na której jest widoczna sporna reklama;
3. kreację reklamy przygotowaną do emisji na stronie.

Na wznowionym posiedzeniu w dniu 1 października 2025 roku przedstawicielka Skarżonej poparła przedstawione dotychczas stanowisko. Skarżona wskazała, że nie ma wiedzy, czy przekazany przez nią zrzut ekranu ze strony www.jetpunk.com został wykonany w czasie emisji wskazywanym przez Skarżącego czy też w okresie późniejszym.



Zespół Orzekający ustalił, co następuje.

Z materiału dowodowego zgromadzonego w sprawie wynika, że przekaz miał formę banera internetowego. Miejsce i data emisji wskazane przez Skarżącego to strona internetowa www.jetpunk.com, dnia 25 czerwca 2025 roku. Emisja reklamy miała miejsce również u innych wydawców.

Reklama przedstawiała produkt leczniczy Voltaren Express Forte - lek przeciwbólowy, przeciwzapalny i przeciwgorączkowy w postaci kapsułek miękkich zawierających 25 mg diklofenaku potasowego.

Przekaz utrzymany był w intensywnych odcieniach pomarańcza i granatu. W górnej części zamieszczono hasło: *Najszybsza kapsułka na rynku, która zwalcza ból MAKSYMALNĄ SIŁĄ**. Po prawej stronie umieszczona została grafika opakowania leku oraz informacja, że jedno pudełko zawiera 20 kapsułek. Na środku reklamy znajdował się przycisk graficzny z napisem „SPRAWDŹ”. Poniżej, drobnym drukiem, znajdował się następujący tekst (disclaimer):

**wśród leków OTC z diklofenakiem*

Voltaren Express Forte 25 mg, kapsułki miękkie. Jedna kapsułka miękka zawiera 25 mg diklofenak potasowego (Dicofenacum kalium). Wskazania do stosowania: Voltaren Express Forte stosuje się w bólach mięśni, bólach reumatycznych, ostrym bólu okolicy lędźwiowo - krzyżowej (ból pleców), bólu głowy, bólu zębów, bolesnym miesiączkowaniu. Leczenie objawów grypy i przeziębienia (ból uogólnione, gorączka), bólu gardła. Podmiot odpowiedzialny Haleon Poland sp. z oo. 22 XI 2023.

Całość przekazu kończyła się ostrzeżeniem zamieszczonym na niebieskim tle, informującym, że jest to lek i dla bezpieczeństwa należy stosować go zgodnie z ulotką dołączoną do opakowania, zwracając uwagę na przeciwwskazania i konsultując się z lekarzem lub farmaceutą w razie wątpliwości.

Zespół Orzekający zważył, co następuje.

Zespół Orzekający (dalej także: „ZO”) postanowił oddalić skargę z uwagi na brak dowodów naruszenia Kodeksu Etyki Reklamy.

W ocenie ZO dowody przedstawione przez Strony nie dostarczają pełnego spektrum informacji umożliwiającego kompleksową ocenę przedmiotowej sprawy. Przedstawione przez Skarżącego zrzuty ekranu zawierają nieczytelną czcionkę disclaimeru. Niemniej wskazany materiał nie może stanowić jedyne i wymierne przedmiotu oceny, gdyż nie ma pewności co do faktu, czy materiał w przedstawionej formie w istocie stanowił odzwierciedlenie widoku prezentowanego odbiorcy skarżonej reklamy.

Skarżona dostarczyła kreację reklamy przygotowaną do emisji na stronie, uzyskaną z agencji reklamowej. Na wskazanym materiale disclaimer jest czytelny. Potwierdza to również dostarczony przez Skarżoną plik zawierający porównanie materiału przekazanego przez agencję do emisji na stronie z materiałem przedłożonym przez Skarżącego. Jednocześnie z dostarczonego przez Skarżoną zrzutu



ekranu ze strony www.jetpunk.com, na której jest widoczna sporna reklama, wynika, że disclaimer nie jest czytelny.

Biorąc pod uwagę, że Skarżona nie ma wiedzy, czy przekazany przez nią zrzut ekranu został wykonany w momencie emisji wskazywanym przez Skarżącego czy też w dacie późniejszej, nie sposób oddtworzyć, jak w istocie wyglądał skarżony przekaz z perspektywy konsumenta z czasu stosowania skarżonej praktyki.

KER orzeka o zgodności bądź braku zgodności skarżonego przekazu z Kodeksem Etyki Reklamy, oceniając reklamę z punktu widzenia przeciętnego konsumenta. KER nie jest zaś władna dokonać tej oceny na podstawie niepełnych ustaleń stanu faktycznego.

Niemniej, mając na uwadze, że na dostarczonym przez Skarżoną zrzucie ekranu ze strony www.jetpunk.com disclaimer jest nieczytelny, ZO pragnie zwrócić uwagę Skarżonej na konieczność zachowania zwiększonej uważności i dokładności przy przygotowywaniu komunikatów marketingowych do emisji. W szczególności materiały dotyczące promocji produktów takich jak leki powinny być czytelne i zrozumiałe dla odbiorcy z racji potencjalnych negatywnych konsekwencji niezrozumienia lub błędnego zrozumienia przekazu – utraty zdrowia, a nawet życia.

Mając na względzie powyższe, Zespół Orzekający na podstawie art. 49 lit. b Regulaminu Rozpatrywania Skarg postanowił skargę oddalić.

Zdania odrębne

Brak.

Zgodnie z pkt 58 Regulaminu Rozpatrywania Skarg Strona mogą odwoływać się od Uchwały Zespołu Orzekającego w terminie dziesięciu dni od doręczenia Uchwały. Podstawę odwołania mogą stanowić wyłącznie nowe fakty i dowody nieznanne Zespołowi Orzekającemu w dacie podjęcia Uchwały, od której Strona wnosi odwołanie.