

Rada pre reklamu, Šustekova 51, 851 04 Bratislava

Arbitrážny nález

Arbitrážna komisia Rady pre reklamu (ďalej len „Komisia“) ako orgán Rady pre reklamu (ďalej len „Rada“) príslušný podľa článku 5, druhej hlavy I. časti Etického kódexu reklamnej praxe (ďalej len „Kódex“) postupom podľa čl. IV Rokovacieho poriadku Arbitrážnej komisie Rady pre reklamu (ďalej len „Poriadok“) vydáva v súlade s čl. V ods. 1 a 2 Poriadku tento

n á l e z :

TV spot / telenákupný šot: „Velform Renew“, zadávateľ: Poznáte z TV s. r. o.

je v rozpore

s ustanoveniami čl. 10 ods. 2, čl. 12 ods. 1 a čl. 15 ods. 1 Kódexu

Rada ako združenie etickej samoregulácie zaevidovala sťažnosť od fyzickej osoby, okres Bratislava voči telenákupnému šotu, ktorý propaguje produkt – kozmetický výrobok „Velform Renew“. Sťažovateľ považuje reklamu za zavádzajúcu a klamlivú. Podľa sťažovateľa reklama prezentuje produkt, ktorý má mať účinok, aký v súčasnosti na kozmetickom trhu nie je možný. Na obrázkoch, ktoré reklama prezentuje (zábery pred a po), je jasne vidieť, že sú výrazne vyretušované. Podľa sťažovateľa reklama klame a zavádza a snaží sa dosiahnuť ekonomický prospech najmä z chránených osôb (v tomto prípade seniorov) tým, že sa im snaží predat' produkt, ktorý nemá vlastnosti, aké reklama uvádza, čím dochádza k porušeniu Kódexu vo viacerých článkoch.

Rade bolo prostredníctvom širitel'a poskytnuté stanovisko zadávateľ'a, v ktorom sa o.i. uvádza, že „pokiaľ ide o sťažnosť na „zavádzajúci a klamlivý“ obsah, kategoricky si stojíme za tvrdeniami uvedenými v spote“. Zadávateľ taktiež uviedol, že „Spoločnosť Poznate v TV sro uchováva komplexnú dokumentáciu k produktu Velform Renew vrátane klinických štúdií a používateľských skúšok, ktoré potvrdzujú všetky tvrdenia o výkonnosti uvedené v reklame. Okrem toho pracujeme s prístupom, ktorý je na prvom mieste u spotrebiteľ'a. Dodržiavame prísnu politiku 100 % záruky spokojnosti ; každý zákazník, ktorý nie je úplne spokojný s výsledkami, dostane promptne a v plnej výške vrátenú sumu. Táto politika zabezpečuje, že žiadny spotrebiteľ nie je finančne znevýhodnený, čo ďalej dokazuje náš záväzok k spravodlivému a transparentnému obchodu.“

Rada sa následne obrátila priamo na zadávateľ'a reklamy so žiadosťou o stanovisko vrátane vyjadrenia sa k tvrdeniam použitým v reklame. Zadávateľ k požadovanému termínu Rade uviedol, že nakoľko nedostal od dodávateľ'a produktu v Španielsku žiadnu odpoveď, rozhodol sa šot na uvedený produkt „Velform Renew“ neodvysielat', kým neoverí tvrdenia a/alebo neupraví komentár tak, aby tieto tvrdenia vylúčil.

Popis reklamy:

Predmetný spot v podobe telenákupného šotu propaguje kozmetický produkt Velform Renew – náplasti proti vráskam s obsahom kolagénu a kyseliny hyalurónovej. Produkt je prezentovaný ako inovatívne riešenie na redukciu vrások a omladenie pleti bez potreby invazívnych zákrokov. V spote sú uvedené tvrdenia, podľa ktorých má produkt zabezpečiť „viditeľné vyhladenie vrások už po prvej aplikácii“ a „okamžitý liftingový efekt bez botoxu či chirurgického zákroku“. Ďalej sa uvádza, že účinné látky „prenikajú hlboko do pokožky“ a „obnovujú jej pružnosť a pevnosť“.

Spot vizuálne zobrazuje aplikáciu náplastí na rôzne časti tváre (okolie očí, čelo, líca a krk) a následnú prezentáciu výsledkov vo forme hladšej a mladistvejšej pleti. Súčasťou reklamy sú aj vyjadrenia naznačujúce, že pravidelné používanie vedie k „dlhodobému zníženiu viditeľnosti vrások“ a k „výraznému omladeniu vzhľadu pleti“. Reklamný spot zároveň zdôrazňuje jednoduché použitie produktu v domácich podmienkach a jeho vhodnosť pre široké spektrum používateľov.

V obrazovej zložke spotu sú okrem prezentácie produktu, vyjadrení užívateľiek, ceny a prezentácie konkrétnej obchodnej ponuky zobrazené aj viaceré konkrétne tvrdenia, v znení:

- „Vyzeráte mladšie za pár minút“
- „Jedinečný systém účinku“
- „Aktivácia posilňovačom“
- „Mladický ochranný film“
- „Rozpustí sa v pokožke“
- „Kolágenové vlákna, kyselina hyalurónová; obnovuje a hydratuje“
- „Okamžitý efekt“
- „Kolagén regeneruje a hydratuje, zlepšuje elasticitu“
- „Kyselina hyalurónová vyplňuje a hydratuje“
- „Vyzerám o 10 rokov mladšie“
- „Okamžité výsledky“
- „Vsiakne sa do pokožky“
- „Tonizuje, zjemňuje“
- „S technológiou True renew“
- „Vsiakne sa do pokožky“
- „Kolágenové vlákna – obnovuje a reparuje“
- „Kyselina hyalurónová – hydratuje a vyživuje; spevňuje a pozdvihuje“
- „Vyzerajte o 10 rokov mladšie“
- „Vyzerajte mladšie za pár minút“

Spot sa začína záberom na ženu, ktorá sa pozerá do zrkadla. Následne ženu, ktorá má na sebe aplikovaný produkt a následne sériu záberov na rôzne ženy PRED a PO použití produktu

Voice-over znie: „*Želáte si zmeniť spôsob, akým starnete? Predstavujeme Velform Renew. Revolučné severské tajomstvo krásy, ktoré sa rozpúšťa vo vašej pokožke. Okamžite redukuje vrásky a kruhy a vašu tvár spevní, stonizuje a pozdvihne. Dokonca vytvaruje aj ovisnutú pokožku a váš krk bude opäť hladký. Za pár minút budete vyzerat' mladšie a nikto neuhádne váš vek.*“

Carole Delaire hovorí: „*Mám 77 rokov a vďaka Velform Renew vyzerám oveľa mladšie.*“ (v obraze sú zábery na ženu pri použití produktu a zábery pred a po).

Linzi Martinez: „*Ľudia neveria, že som už stará mama a to len vďaka Velform Renew.*“ (v obraze zábery na ženu pred a po použití produktu).

René Olszewski (estetička): „*Budem mať 61 a ľudia mi hovoria, že vyzerám na 40. A to všetko vďaka Velform Renew.*“

V obraze sú zábery na ženy, ktoré používajú produkt, striedanie záberov pred a po, a demonštrácia účinkov produktu.

Voice-over: „*Velform Renew sa nepodobá žiadnemu produktu čo ste kedy vyskúšali. Jeho jedinečné náplasti po aktivácii Renew Boostrom vytvoria rozpustný matricový film, ktorý sa okamžite rozpúšťa v pokožke. Tento pokročilý systém uvoľňuje silnú zmes kolagénových vlákien a kyselinu hyalurónovú*“

na obnovenie poškodenej pokožky. Viditeľné vrásky sa okamžite zredukujú a vaša pleť je hlboko hydratovaná a vypnutá, čím sa vám vráti žiarivý a mladistvý vzhľad.“

Andi Tillis: „S Velform Renew sú moje líca napnuté. Ovisnutá pokožka na krku úplne zmizla a moja tvár vyzerá viac tvarovaná ako pred tým, ako som začala používať Velform.“ V obraze sa striedajú zábery na ženy, ktoré používajú produkty a zábery na pred a po použití.

René Olszewski (estetička): „S Velform Renew uvidíte okamžité výsledky a časom sa bude vaša pleť len a len zlepšovať. S týmto produktom budete veľmi spokojní.“ V obraze sa striedajú zábery na aplikáciu produktu.

Tara Borakos (moderátorka): „Ak sa vám nepáči ako starnete, nie ste sami. Pozrite sa na moju fotku pred tým. Mám vrásky okolo očí, tmavé kruhy a ochabnuté líca. Ale pozrite sa na mňa teraz. To mám takmer 60 rokov. Moje vrásky okolo očí sú preč. Zmizli tmavé kruhy a pozrite sa na moju sánku. Je zdvihnutá a spevnená. Dokonca aj môj krk je hladší. A to bez injekcií. Môžem úprimne povedať, že Velform Renew obnovil moju pleť a vrátil mi ju do podoby, akú som mala v mladosti. Zmenilo mi to život. Keď sa pozriem do zrkadla, milujem svoju pleť. Vyzerám o 10 rokov mladšie a vy budete tiež. Dovoľte mi to dokázať. Máme tu Sindy. Sindy má pár vrások a trochu ochabnutej pokožky, ale to napravíme. Jednoducho si na problémové partie nalepí náplasti Velform Renew. Každá náplast' je napustená technológiou True Renew. Silnou formuláciou kolagénu a kyseliny Hyalurónovej. Keď je aktivovaný Renew Boosterom vytvorí sa film mladosti, ktorý sa rozpustí hlboko pod pokožkou. Kolagén regeneruje a opravuje pokožku, zlepšuje elasticitu a zabraňuje ochabovaniu. Zatiaľ čo kyselina hyalurónová pleť vyplní a hydratuje. A výsledok? Vrásky sú vyhladené a kontúry tváre zdvihnuté. Tvár celá žiari, čo vám dodáva mladistvý vzhľad.“ V obraze je moderátorka, ktorá sa prihovára divákovi, nasledujú zábery na moderátorku pred použitím produktu a po jeho použití. Do obrazu vstúpi ďalšia žena, na ktorej je demonštrovaný účinok produktu.

René Olszewski (estetička): „Unikátny systém aplikácie Velform Renew je naozaj úžasný. Náplast' si nalepíte na vrásky alebo na ochabnutú pleť. A po nanosení boostru začne okamžite účinkovať a prenikať do pokožky. Potom je vaša pleť takmer bezchybná. Vyzerá krásne, je hebká na dotyk, vrásky začínajú miznúť a vaša pleť sa neuveriteľne rozžiari.“ V obraze sú opäť modelky, demonštrovaná je aplikácia produktu a fotografie pred a po jeho použití.

Linzi Martinez: „Velform Renew urobil s mojou tvárou zázrak. Od vrások okolo očí a najmä s pokožkou na krku. Tam je rozdiel tak obrovský, že sa ma ľudia pýtajú čo robím. Celkom mi to zmenilo tvár. Konečne produkt, ktorý skutočne robí to, čo sľubuje. Cítim sa opäť sebavedomo akoby som mala 30. Tento produkt mi zmenil život.“ V obraze je modelka, demonštrovaná je aplikácia produktu a fotografie pred a po jeho použití.

Shirley Bryant: „Odkedy používam tento produkt, z čela, aj z výstrihu mi zmizli všetky vrásky. Mám 63 rokov, čomu väčšina ľudí neverí. A ja som nadšená.“ V obraze je modelka, demonštrovaná je aplikácia produktu a fotografie pred a po jeho použití.

Carole Delaire: „Po použití Velform Renew som skutočne videla rozdiel. Cítila som, ako sa moja pleť stáva pevnejšou. Mám 77 rokov a vyzerám akoby som mala 60.“ V obraze je modelka, demonštrovaná je aplikácia produktu a fotografie pred a po jeho použití.

Andi Tillis: „Raz mi kamarátka povedala, že môj krk mi prezrádza vek. Už nie. Velform Renew mi pokožku na krku spevnil a teraz vyzerá fantasticky. Som nadšená a ešte jedna vec. Tmavé kruhy pod očami? Aj tie sú preč.“ V obraze je modelka, demonštrovaná je aplikácia produktu a fotografie pred a po jeho použití.

René Olszewski (estetička): „Sľubujem vám, že budete vyzerat' omnoho mladšie. Budem mať 61 rokov a nikto mi to neverí. To všetko vďaka Velform Renew.“ V obraze je modelka, demonštrovaná je aplikácia produktu a fotografie pred a po jeho použití.

Tara Boracos (moderátorka): „S Velform Renew nikto neuhádne váš vek. Toto sú skutoční ľudia, so skutočnými výsledkami. Fantastickú zmenu dosiahli bez drahých procedúr alebo invazívnych zákrokov. S Velform Renew budete vyzerat' aspoň o 10 rokov mladšie. Vyskúšajte Velform Renew ešte dnes a zažite jeho kúzlo na vlastnej koži. Vaša šanca objednať si ho je tu.“ V obraze sú modelky – striedajú sa zábery na fotografie pred a po použití produktu.

Voice-over: „Chceli by ste vrátiť čas a opäť oživiť vzhľad svojej pleti? Predstavujeme Velform Renew. Revolučné severské tajomstvo krásy, ktoré zdvíha, tonizuje a kontúruje vašu pleť. Na rozdiel od väčšiny krémov, náplasti Velform Renew používajú exkluzívnu True Renew, silnú zmes kolagénu a kyseliny hyalurónovej. Po aktivácii renew BOOstrom sa náplasti okamžite rozpustia a uvoľnia kolagénové vlákna hlboko do pokožky, čím sa obnovuje poškodená pokožka, redukujú sa viditeľné vrásky, zatiaľ čo kyselina hyalurónová hydratuje a vyživuje vašu pokožku a dodáva jej krásny mladistvý lesk.“ V obraze je záber na ženu, ktorá sa pozerá do zrkadla. Následne ženu, ktorá má na sebe aplikovaný produkt a následne sériu záberov, ktoré demonštrujú účinok produktu.

René Olszewski (estetička): „Starnutie ženy je veľmi ťažké. Pozeráme sa do zrkadla a vidíme všetky svoje nedostatky. Chceme aj naďalej vyzerat' dobre. Velform Renew je taký jednoduchý. Funguje rýchlo a s každým použitím uvidíte stále lepšie a lepšie výsledky.“ V obraze je modelka, demonštrovaná je aplikácia produktu.

Carole Delaire: „Odkedy používam Velform Renew nikto mi neuhádne môj vek. Mám 77 a ľudia si myslia, že mám 67. Cítim sa oveľa mladšie.“ V obraze je modelka, demonštrovaná je aplikácia produktu.

Voice-over: „Rozlúčte sa s drahými a bolestivými liftingami tváre. Teraz môžete vrátiť čas a obnoviť svoju pleť s Velform Renew. Objednajte si teraz a v rámci tejto exkluzívnej ponuky získate 10 náplastí na oči, 6 náplastí na líca a sánku a 4 náplasti na čelo. Navyše získate posilňovač Velform Renew a náplasť Velform na spevnenie krku.“ V obraze je záber na zdravotníčku, ktorá sa chystá injekčne aplikovať neznámu látku a zábery na modelku pred a po. Obraz je doplnený akciovou ponukou.

Voice-over: „Ale počkajte. Vďaka špeciálnej ponuke môžete vašu objednávku zdvojnásobiť a získať 42 náplastí Velform Renew, 2 posilňovače Renew a 2 náplasti na krk za neveriteľnú cenu. Objednajte si teraz a znova sa zamilujte do svojej pokožky.“ V obraze je záber na akciovú ponuku, cenu a produkt, doplnený o kontaktné údaje potrebné pre objednanie produktu.

Názor Komisie:

Komisia preskúmala sťažnosť, vyjadrenie zadávateľa a dôkazový materiál a na základe skutočností, ktoré sú jej známe a z dostupných informácií dospela k týmto záverom:

V zmysle Kódexu reklama musí byť pravdivá, slušná a čestná (čl. 10 ods. 2). Reklama nesmie byť koncipovaná tak, aby zneužívala dôveru priemerného spotrebiteľa alebo využívala nedostatok jeho skúseností alebo znalostí, alebo jeho dôverčivosť (čl. 12 ods. 1 Kódexu). Rovnako tak reklama nesmie viesť spotrebiteľa k tomu, aby produktu priznával nepomerne vyššiu úžitkovú hodnotu, než zodpovedá skutočná úžitková hodnota produktu (čl. 15 ods. 1).

Pri posudzovaní predmetnej reklamy Komisia vychádzala okrem iného aj zo skutočnosti, že propagovaný výrobok je kozmetickým výrobkom. Reklama je pritom zameraná nielen na prezentáciu spôsobu jeho použitia, ale aj jeho deklarovaných vlastností, a to prostredníctvom

obrazovej zložky aj sprievodných tvrdení viažucich sa k účinkom produktu. Reklama obsahuje viacero kategorických a absolútne formulovaných tvrdení a zobrazení účinkov produktu, ktoré presahujú hranicu primeranej reklamnej hyperboly a sú prezentované spôsobom, ktorý môže u spotrebiteľa vyvolať dojem objektívne overených skutočností.

Komisia zastáva názor, že ak sa zadávateľ rozhodne prezentovať účinky produktu prostredníctvom konkrétnych faktických tvrdení, nesie dôkazné bremeno vo vzťahu k ich pravdivosti. V danom prípade však zadávateľ pravdivosť prezentovaných tvrdení vo vzťahu k účinkom produktu nepreukázal a Komisia nezískala relevantné a overiteľné podklady, ktoré by tieto tvrdenia dostatočne odôvodňovali. Za týchto okolností reklama nespĺňa požiadavky na pravdivosť, slušnosť a čestnosť podľa čl. 10 ods. 2 Kódexu.

Komisia zároveň poukazuje na spôsob vizuálnej prezentácie účinkov produktu, najmä prostredníctvom záberov typu „pred a po“. Hoci si Komisia uvedomuje, že tento spôsob prezentácie je v reklame bežný, resp. pomerne obvyklý, v posudzovanom prípade zobrazenia v kombinácii s použitými tvrdeniami vytvárajú dojem výraznej a okamžitej zmeny vzhľadu, ktorý nie je primerane podložený a môže viesť k vytváraniu nerealistických očakávaní zo strany spotrebiteľa, a to aj s ohľadom na skutočnosť, že zadávateľ nepreukázal také odborné dokumenty, ktoré by uvedené dlhodobé pôsobenie preukázali.

V reklame zároveň vystupujú osoby vyššieho veku, ktoré deklarujú výrazné zlepšenie vzhľadu a kvality života v dôsledku používania produktu. Tieto výpovede sú prezentované bez upozornenia na individuálnosť výsledkov a môžu pôsobiť ako všeobecne dosiahnuteľný účinok produktu. Komisia je preto toho názoru, že reklama, najmä v dôsledku kombinácie použitých tvrdení, vizuálnej prezentácie a výpovedí účinkujúcich osôb, môže zneužívať dôveru priemerného spotrebiteľa, resp. využívať nedostatok jeho skúseností alebo znalostí, čím dochádza k porušeniu čl. 12 ods. 1 Kódexu.

Komisia tiež konštatuje, že reklama prisudzuje produktu neprimerane vysokú úžitkovú hodnotu, keď ho prezentuje ako účinné riešenie porovnateľné s výsledkami estetických alebo invazívnych zákrokov. Takáto prezentácia môže viesť spotrebiteľa k tomu, aby produktu pripisoval vlastností a účinky, ktoré nezodpovedajú jeho povahe ako kozmetického výrobku. Z uvedeného dôvodu Komisia dospela k záveru, že reklama je v rozpore aj s čl. 15 ods. 1 Kódexu.

Komisia záverom pozitívne hodnotí, že zadávateľ pristúpil k stiahnutiu uvedenej reklamy pred vydaním rozhodnutia Komisie.

Na základe vyššie uvedeného Komisia na svojom zasadnutí, ktoré sa uskutočnilo dňa 23.4. 2026 hlasovaním rozhodla, že TV spot / telenákupný šot: „Velform Renew“, zadávateľ: Poznáte z TV s. r. o. je v rozpore s ustanoveniami čl. 10 ods. 2, čl. 12 ods. 1 a čl. 15 ods. 1 Kódexu a sťažnosť sťažovateľa je opodstatnená.

Komisia preto v súlade s čl. V ods. 2 písm. a) Poriadku apeluje na zadávateľa reklamy, ktorý sa vyzýva k zamedzeniu šírenia uvedenej reklamy v predmetnej podobe do budúcnosti.

Poučenie:

Zadávateľ reklamy alebo sťažovateľ môžu požiadať Radu o preskúmanie nálezu v lehote do troch pracovných dní od odoslania nálezu, len ak zaplatia poplatok a

- a) vyšli najavo nové skutočnosti alebo dôkazy, ktoré mohli mať podstatný vplyv na posúdenie reklamy a nemohli sa v konaní uplatniť bez zavinenia osoby, ktorá o preskúmanie žiada,
- b) namieta sa porušenie Poriadku alebo
- c) namieta sa neoznámenie konfliktu záujmov niektorého člena Komisie.

Poplatok spojený s preskúmaním nálezu vo výške 30 EUR pre fyzickú osobu alebo 300 EUR pre právnickú osobu je potrebné uhradiť na č. účtu Rady: IBAN SK15 1100 0000 0026 2210 7629. Variabilný symbol: číslo sťažnosti uvedené v záhlaví tohto nálezu.

V Bratislave, dňa 4.5.2026

Mária Tóthová Šimčáková v.r.
predsedníčka Komisie