



## ЗАПОВЕД

№ ..... 1627  
08.08.  
гр. София ..... 2024 г.

На основание чл. 68л, ал.1 във връзка с чл. 68в във връзка с чл. 68г, ал. 4 и чл. 68ж, т. 26 от ЗЗП; съгласно чл. 5, ал.1, т. 1 и чл. 8, ал. 1 и ал. 2, т. 9 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и на нейната администрация, и Решение на Комисията за защита на потребителите по т. 6, съгласно Протокол № 21/31.07.2024 г.

## ЗАБРАНЯВАМ:

„РЕЛИФИА“ ООД, ЕИК 207360647, да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68ж, т. 26 (да твърди, че отзивите за продукта са изпратени от потребители, които действително са използвали или закупили продукта, без да бъдат предприети разумни и пропорционални мерки за проверка, че отзивите са направени от тези потребители) от Закона за защита на потребителите, при представянето на продукта „NoStress!ON“ на интернет страницата <https://reliefia.eu>.

## МОТИВИ:

В Комисията за защита на потребителите постъпи сигнал от Българска национална асоциация „Активни потребители“ с вх. № Ц-00-1361/15.04.2024 г., относно продажбата на продукти за здравето под формата на хранителни добавки, с обещание за лекуване на определени заболявания, което може да промени търговското решение на средния потребител.

В сигнала се твърди, както следва:

*„Обръщаме се към Вас, в качеството Ви на компетентна институция, да извършите проверка по настоящия сигнал с информация свободно достъпна в интернет пространството на адрес: [www.reliefia.eu/bg/product/no-stress/](http://www.reliefia.eu/bg/product/no-stress/) за извършване проверка и установяване на нарушение от търговец с оглед Вашите компетенции. Търговецът с име и адрес е „РЕЛИФИА“ ООД (за краткост „Търговецът“) с адрес на управление: гр. София, ж.к. Света Троица, бл. 354, вх. В, ет. 4, ап. 55, ЕИК207360647, Адрес на електронна поща: [dbeloteleva@gmail.com](mailto:dbeloteleva@gmail.com), извършва заблуждаваща търговска практика като придава лечебни свойства на продукт – тип хранителна добавка, която от цялостното и представяне в интернет платформата на дружеството се представя като лек срещу психични разстройства - паник атаки. Дружеството рекламира продукт - хранителна добавка на своята интернет страница под наименованието „NoStress!ON“, като не става напълно ясно от така представения продукт дали е лекарство или хранителна добавка. В описанието на страницата за продукта откриваме следния текст:*

*“Пребори паниката и страха завинаги“*

Така формулирано и с етикет върху самия продукт „PanicStop“, включително и коментарите на потребители, които твърдят, че им е помогнало да пребори паниките, се създава впечатление, че тази хранителна добавка може да спре паник атаки и тревожност. Паник атаката, както е формулирано в рекламата на продукта, попада в обхвата на Международната класификация на болестите секция F00-F99 „Психични и поведенчески разстройства“, F41 – “Други тревожни разстройства“, F41.0 „Паническо разстройство (епизодична пароксизмална тревожност)“. Паник атака е психическо заболяване, чието лекуване подлежи на определени медицински стандарти и под контрол на лекар, квалифициран в тази сфера. Подобни изявления в продукти, които биват хранителни добавки, могат да въведат в заблуждение потребител, а характеристиката на лек срещу епизодична пароксизмална тревожност окачествява продукта като лекарство, каквато забрана за продажба е уредена в чл. 58 от ЗЗП.

В точка 10 от често задавани въпроси на интернет страницата на дружеството [www.reliefia.eu/bg/product/no-stress/ce](http://www.reliefia.eu/bg/product/no-stress/ce) открива следния текст:

„10. Мога ли да спра антидепресантите? Хранителната добавка NoStress!ON е подходяща за прием и с други медикаменти, вкл. и антидепресанти. В редица случаи клиентите успяват постепенно да преминат към прием само на хранителната добавка, като препоръчително е това да стане под предписание и наблюдение на личния лекар.“

Така формулирано може да въведе в заблуда средния потребител, страдащ от епизодично паническо разстройство, който да вземе решението да закупи хранителната добавка и да спре своите антидепресанти, като това може да доведе до сериозен здравен риск за потребителя. Поради гореизложената фактическа обстановка, аргументи и твърдения, Българска национална асоциация „Активни потребители“ смята, че търговецът „РЕЛИФИА“ ООД, е извършил заблуждаваща търговска практика по чл. 68д, ал.1 във връзка с чл. 68д, ал.2, т. 1, предл. деветнадесето - „результатите, които могат да се очакват от нейната употреба“ от ЗЗП във вр. с чл.68ж, т.17 от ЗЗП. Предвид по-горе изложените факти и взимайки предвид текстовете от ЗЗП отнасящи се до нарушение на задълженията за чл.68б и чл. 68г от ЗЗП, предлагам да се извърши проверка по данните в настоящия сигнал, с оглед установяване на нарушения на посочените по-горе норми от ЗЗП, като за резултатите, моля да бъдем уведомени.“

Към сигнала са приложени екранни снимки от сайта <https://reliefia.eu/> и др.

Във връзка със сигнала, експерти от дирекция „Защита на потребителите при продажба от разстояние“ извършиха проверка, в хода на която са установени следните факти и обстоятелства:

В интернет сайта <https://reliefia.eu/> е налична информация за търговеца, осъществяващ дейността си през онлайн магазина:

„ДОСТАВЧИК и/или Reliefia – „Релифия“ ООД, с ЕИК 207360647, със седалище в Република България, в гр. София и адрес на управление: ул. Екзарх Йосиф 28 представлявано от Управителя Михаела Гъбова, с идентификационен номер по ЗДДС BG207360647.“

Сайтът <https://reliefia.eu/> съдържа следната информация за продукта „NoStress!ON“:

„No Stress е уникален комплекс от 16 активни съставки за поддържане на нормални нива на нервната система, комбиниращ в себе си както едни от най-популярните и утвърдени на пазара екстракти от полезни растения, така и някои редки, изключително ефикасни билки, познати в народната медицина, характерни със своята ефективност и бързо действие.“

Към този изумителен билков коктейл добавихме Триптофан и пълнен комплекс от витамините от група Б, за да може No Stress да се превърне в един завършен и широкоспектърен продукт, даряващ щастие и спокоен сън.“



На началната страница е наличен банер със следното съдържание:

„Спри ПАНИК АТАКИТЕ“, „Спрей за справяне с пристъпите на тревожност и паник атаки“

В описанието на продукта „NoStress!ON“ са налични потребителски отзиви, които не съдържат информация за потребителите, които се предполага, че са ги направили. Съдържанието на отзивите има неприкрито рекламна цел и представя продукта „NoStress!ON“ като чудодейно лекарство, лекуващо тревожност и паник атаки.

В сайта не са налице разумни и пропорционални мерки за проверка, че отзивите са направени от тези потребители. В отзивите се съдържат твърдения, които могат да подведат потребителя, че хранителната добавка „NoStress!ON“ има лечебни качества и лекува тревожност, паник атаки, сърцебиене и депресия, чието лечение в действителност изисква продължителна многостъпкова терапия, съобразена с медицинските стандарти и задължително под лекарски контрол от квалифицирани специалисти.

Ето част от представяните като потребителски отзиви рекламни послания и твърдения, че продуктът „NoStress!ON“ може да лекува болести и нарушени функции на човешкия организъм:

*@zhivkagrozdeva*

*Горецо препоръчвам продукта! Страхотен е! Пия го точно от един месец и ефекта започна почти веднага. Паник атаките почти отшумяха, а депресията не е толкова тежка и плашеща. Препоръчвам го на 100%! За мен се доказахте и като качество и като ефект!!!*

*@gabrielageorgievag*

*Доволна съм от този продукт, пия го вече почти месец лично мнение, че има ефект и не е само добра реклама. Направи ми впечатление начина на обслужване много на ниво, коректно, точно и ясно. За хората които се изказват не подготвено, ще кажа първо да си го закупят продукта, да го приемат и чак тогава да коментират негативно. Лично аз съм много доволна.*

*@ivanstognov*

*Много съм доволен. Горецо препоръчвам No Stress. Откакто го пия задуха и паник атаките ми изчезнаха. Чувствам се по- спокоен в ежедневието си.*

*@uliyastaikova*

*Препоръчвам, заслужава си! Аз имах сърцебиене и тревожни състояния. Мина ми много бързо от No Stress On, още след няколко дни се усеща промяната. Хората, които отговарят за онлайн магазина са много любезни, отзивчиви и се изказват компетентно за продукта, т.е. знаят какво продават.*

В хода на проверката, чрез използване на формата за поръчки на сайта <https://reliefia.eu/>, е направена контролна поръчка на продукта „NoStress!ON“.

Пратката е изпратена на 23.04.2024 г., като дружеството „ЕКОНТ ЕКСПРЕС“ ООД е изпратило кратко съобщение (СМС), с което информира, че пратката е налична в офиса на дружеството на ул. Люлин планина № 17.

За установяване на лицата, изпратили пратката по товарителница № 1054626366858, с писмо с изх. № Ц-00-1361/24.04.2024 г., е изискана информация от дружеството „ЕКОНТ ЕКСПРЕС“ ООД, относно пратка, изпратена чрез куриерското дружество с товарителница № 1054626366858, в т.ч.:

1. Заверено копие от договор между „ЕКОНТ ЕКСПРЕС“ ООД и подателя на пратката по посочената по-горе товарителница;

2. Заверено копие от посочената по-горе товарителница, както и разходни касови ордери за изплащане на наложен платеж по тази пратка (ако е приложимо).

3. IBAN на който са преведени сумите от предходни плащания или друга информация, която би помогнала да се идентифицира лицето, подател на пратката по посочената по-горе товарителница;

4. Справка за всички пратки, изпратени от подателя на пратката по посочената по-горе товарителница за периода 01.04.2023 г. – 31.03.2024 г. в т.ч.:

С писмо вх. № Ц-00-1361/30.05.2024 г., дружеството „ЕКОНТ ЕКСПРЕС“ ООД предоставя исканата информация, от която е видно, че изпращач на пратката е дружеството „Релифия“ ООД, ЕИК 207360647.

При справка в търговския регистър и регистъра на ЮЛНЦ са установени данни за дружеството „Релифия“ ООД, ЕИК 207360647, седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1309, р-н Илинден, ж.к. Света Троица, бл. 354, вх. В, ет. 4, ап. 55. Адрес на електронна поща: [dbeloteleva@gmail.com](mailto:dbeloteleva@gmail.com). Управител: ДЕСИСЛАВА ТОДОРОВА БЕЛОТЕЛЕВА.

На заседание на Комисията за защита на потребителите е взето решение, документирано с Протокол № 21/31.07.2024 г., че „РЕЛИФИЯ“ ООД, ЕИК 207360647, използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68ж, т. 26 (да твърди, че отзивите за продукта са изпратени от потребители, които действително са използвали или закупили продукта, без да бъдат предприети разумни и пропорционални мерки за проверка, че отзивите са направени от тези потребители) от Закона за защита на потребителите, при представянето на продукта „NoStress!ON“ на интернет страницата <https://reliefia.eu>.

От направена проверка е установено, че на сайта <https://reliefia.eu/> са предоставени потребителски отзиви, които не съдържат информация за потребителите, които се предполага, че са ги направили. Съдържанието на отзивите има неприкрито рекламна цел и представя продукта „NoStress!ON“ като чудодейно лекарство, лекуващо тревожност, паник атаки, сърцебиене и депресия, чието лечение в действителност изисква продължителна терапия под лекарски контрол.

В сайта не са налице разумни и пропорционални мерки за проверка, че отзивите са направени от тези потребители, за да гарантира търговецът, че тези отзиви отразяват опита на реални потребители с продукта.

Всеки отзив, представен от търговеца като информация, предоставена от потребител, следва действително да отразява мнения, консултации, убеждения или опит на реални потребители. Публикуваните отзиви и оценки създават общото впечатление, че са направени от независими и безпристрастни потребители, поради което е възможно временно да повлияят на цялостното представяне на продукта в отправеното предложение за покупка, на цялостния рейтинг на стоката.

Копие от заповедта да се връчи на заинтересованото лице за сведение и изпълнение.

Заповедта може да се обжалва чрез Председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Заповедта се състои от 5 пет страници.



**МАРИЯ ФИЛИЦОВА**

*Председател на Комисията за защита на потребителите*

---