



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 10/2025

Fullyrðingar Sif Verslunar um virkni söluvara.

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 1. ágúst 2024, tilkynnti stofnunin Sif verslun ehf. að ábending hafi borist er varðar fullyrðingar sem birtar væru í netverslun félagsins. Fór stofnunin í kjölfarið fram á skýringar Sif Verslunar ehf., rekstraraðila netverslunnarinnar sifverslun.is, á ellefu fullyrðingum um virkni vara sem seldar væru í netverslun félagsins.

Í bréfinu var vakin athygli á ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 17. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast í öllum kringumstæðum óréttmætir.

Þá var farið fram á að Sif Verslun færði sönnur fyrir eftirfarandi fullyrðingum um sjö tegundir NatPat plástra:

- 1) „Plástrarnir skynja UV-geisla sólarinnar og hjálpa til að koma í veg fyrir sólbruna með því að sýna þegar sólarvörn er hætt að virka“
- 2) „Plástrarnir eru fullkomnir fyrir þá sem vantar hjálp við einkennum kvíða, ADHD, einhverfu eða bara vantar að róa barn sem hefur of mikla orku“
- 3) „...getur ZenPatch hjálpað þér að hafa stjórn á tilfinningum eins og streitu og kvíða með aðstoð mandarínu-, sætar appelsínu-, atlas sedrusvið- og lavenderilmkjarnaolíu.“
- 4) „Fullkomið fyrir þá sem eiga erfitt að sofa á næturnar vegna stíflaðs nefs og þá sem eiga við árstíðarbundin ofnæmi að stríða.“
- 5) „SleepyPatch plástrarnir hjálpa bæði börnum og fullorðnum að sofna og halda svefni með hjálp ilmkjarnaolíu sem róa taugakerfið og hjálpar líkamanum að fara yfir í djúpsvefn.“
- 6) „Eykur svefngæði, minnkar stress, þunglyndi, kvíða og þreytu.“
- 7) „Örvar heilbrigðari og dýpri Rem svefn.“
- 8) „MagicPatch plástrarnir eru settir á bit og minnka kláða.“



- 9) „Plástrarnir eru krosslaga og þegar þeir eru strektir yfir húðina auka þeir sogæðaflæðið og hjálpa til við að tæma munnvatn flugnanna sem er orsök kláðans.“
- 10) „Dregur strax úr kláða.“ og
- 11) „Viltu stjórna sykur- og ruslfæðislöngun án þess að skaða samband þitt við mat? Crave Patch getur hjálpað!“

2.

Svar barst Neytendastofu með tveimur tölvubréfum, dags. 9. ágúst 2024. Í fyrra tölvubréfinu kom fram að orðalag hafi verið lagað og að bætt hafi verið vefslóðum við vörulýsingar í netverslunni. Vefslóðirnar hafi leitt að vísindalegum rannsóknum sem fjölluðu um virkni plástranna og ilmkjarnaolía við hinum ýmsu kvillum. Þá var í síðara tölvubréfinu að finna hlekkir að sjö vefslóðum til sönnunar á fullyrðingum félagsins auk kynningartexta við einstaka hlekkir þar sem innihald þeirra var útskýrt.

3.

Með bréfi Neytendastofu til Sif Verslunar, dags. 11. september 2024, vísaði stofnunin til þess að í svari félagsins til stofnunarinnar hafi verið að finna sjö hlekkir sem styðja áttu við fullyrðingar félagsins, en ekki hafi verið að finna beina tilvísun í það hvar í hlekkjunum mætti finna sönnur fyrir umræddum fullyrðingum eða með hvaða hætti hver og ein þeirra teldist sönnuð. Tók stofnunin fram að í skýringum til hennar verða tilvísanir, sem eiga að renna stoðum undir fullyrðingar félagsins, að vera þannig úr garði gerðar að ljóst sé við hvaða einstöku fullyrðingu er átt. Þurfi þannig að koma fram í hvaða rannsókn og hvar í henni sé að finna sönnur fyrir hverri og einni fullyrðingu. Þá verði að sýna fram á hvernig heimfæra megi niðurstöðu rannsóknar yfir á þá vöru sem fullyrt er um að hafi ákveðna eiginleika.

4.

Í tölvubréfi Sif Verslunar, dags. 1. október 2024, kom fram að félagið hafi breytt öllum vörulýsingum sínum til að taka allan vafa af. Þá fylgdi viðhengi með tölvubréfi félagsins þar sem finna mátti 14 vefhlekkir sem leiddu ýmist til rannsókna, greina og vefsíðu framleiðanda, ásamt tilvísunum til þess hvar í aðsendu efni mátti finna sönnun á fullyrðingum félagsins. Fyrirnefndir hlekkir og tilvísanir var listað upp í sömu röð og fullyrðingarnar voru listaðar upp í bréfi stofnunarinnar dags. 1. ágúst 2024.

Til sönnunar á fyrstu fullyrðingu félagsins vísaði það til rannsóknar sem birt var í tímaritinu Preventive Medicine og ber heitið „UV detection stickers can assist people to reapply sunscreen“. Nánar tiltekið var vísað til niðurstaðna rannsóknarinnar þar sem fram kemur „This study tested the effectiveness of UV detection stickers to reduce sunburn and improve reapplication of sunscreen in a high UV-environment. We found increased re-application of sunscreen among participants provided with a UV detection stickers.“

Til sönnunar á annarri fullyrðingu félagsins var vísað til rannsóknar sem birt var í tímaritinu Molecules og ber heitið „Bergamot Essential Oil Attenuates Anxiety-Like Behaviour in Rats.“



Nánar tiltekið var vísað til niðurstaðna rannsóknarinnar þar sem fram kemur: „The results obtained in this study indicate that BEO induces relaxant and anxiolytic effects with a different behavioural pattern compared to DZP and provide further insight to the neurobiological profile of the phytocomplex“. Auk fyrrnefnds var vísað til þess að rannsóknir sýna að vetiver olía geti hjálpað til við einbeitingarskort, sem er eitt af einkennum ADHD og hjálpað einkennum einhverfu en í kjölfarið vísaði félagið til greinar að nafni „Essential Oils and Aromatherapy: Is There Science Behind That?“.

Til sönnunar á þriðju fullyrðingu félagsins er tekið fram að plástrarnir innihalda m.a. Bergmot olíu sem er sönnuð að geti hjálpað við kvíða og í kjölfarið var vísað til sömu rannsóknar og gert var í fullyrðingu tvö. Nánar tiltekið var vísað til eftirfarandi setningar í niðurstöðukafla rannsóknarinnar „The obtained in this study indicate that BEO induces relaxant and anxiolytic effects with a different behavioural pattern compared to DZP and provide further insight to the neurobiological profile of the phytocomplex“.

Til sönnunar á fjórðu fullyrðingu félagsins var vísað til greinar sem birt hafði verið í PubMed Central. Nánar tiltekið var vísað til niðurstaðna greinarinnar þar sem fram kemur: „The mechanism of action of essential oils and their isolated components when used for the symptomatic treatment of acute respiratory ailments are essentially ascribable to their anti-inflammatory, spasmolytic, mucolytic, and anesthetic effects on the upper and lower airways.“ „In general, eucalyptol (as an isolated substance or as a major compound of essential oils) appears to be a useful remedy for the management of respiratory systems“.

Til sönnunar á fimmtu fullyrðingu félagsins var vísað til rannsóknar sem birt var í tímaritinu Complementary Therapies in Medicine. Nánar tiltekið var vísað til umræðukafla rannsóknarinnar þar sem fram kemur: „Twenty-six of the 30 studies used lavender oil for aromatherapy. Lavender oil is the most used oil in aromatherapy because it helps to relieve anxiety and stress, aids recovery from fatigue, and promotes sleep.“ Þá er auk fyrrnefnds vísað til niðurstaðna rannsóknarinnar þar sem fram kemur „The effect of aromatherapy on improving sleep quality was statistically significant, and the results of the sub-analysis showed a large effect size on inpatients and elderly people. The quasiexperimental studies showed significant results when the control group received standard care.“

Til sönnunar á sjöttu fullyrðingu félagsins vísaði það til rannsóknar sem birt var í tímaritinu Complementary Therapies in Medicine og ber nafnið „Effect of aromatherapy on sleep quality of adults and elderly people: A systematic literature review and meta-analysis“. Nánar tiltekið var vísað til niðurstöðukafla rannsóknarinnar þar sem fram kemur: „The effect of aromatherapy on improving sleep quality was statistically significant, and the results of the sub-analysis showed a large effect size on inpatients and elderly people“. Þá var einnig vísað til greinar á WebMD þar sem fram kom „Depression. Taking lavender products by mouth, including teas and specific oil supplements (Silexan), or inhaling lavender oil as aromatherapy, seem to reduce symptoms of depression“.



Til sönnunar á sjöundu fullyrðingu félagsins er vísað til greina sem birtar höfðu verið á PubMed og báru heitin „Effects of lavender on Anxiety, Depression, and Physiological Parameters: Systematic Review and Meta-Analysis“ og „A pilot study on essential oil aroma stimulation for enhancing slow-wave EEG in sleeping brain.“ Nánar tiltekið var vísað til eftirfarandi úr niðurstöðum fyrstnefndu greinarinnar „Lavender was superior to placebo or no treatment in reducing anxiety (Hedges' \hat{g} = -0.72, 95% confidence interval [CI] -0.90 to -0.55, p value <.001), depression (Hedges' \hat{g} = -0.43, 95% CI, -0.59 to -0.27, p value <.001), and systolic blood pressure (Hedges' \hat{g} = -0.23, 95% CI, -0.41 to -0.05, p value = .01).“ auk þess að vísað var til töflu sem birt hafði verið í síðarnefndu greininni.

Til sönnunar á áttundu fullyrðingu félagsins var vísað til heimasíðu framleiðanda plástranna þar sem birtar voru upplýsingar um Magic Patch Itch Relief plástrana. Nánar tiltekið var vísað til eftirfarandi texta sem þar kom fram: „Using our Grid-Relief Technology, our Itch Relief patches mechanically lift the skin (no chemicals) to drain the lymphatic system which has been injected by the mosquito's saliva that causes the itch.“

Til sönnunar á níundu fullyrðingu félagsins var vísað til heimasíðu framleiðanda plástranna þar sem birtar voru upplýsingar um Magic Patch Itch Relief plástrana. Nánar tiltekið var vísað til eftirfarandi texta sem þar kom fram: „our itch relief patches mechanically lift the skin (no chemicals) to drain the lymphatic system which has been injected by the mosquito's saliva that causes the itch.“

Til sönnunar á tíundu fullyrðingu félagsins var vísað til heimasíðu framleiðanda plástranna þar sem birtar voru upplýsingar um Magic Patch Itch Relief plástra. Nánar tiltekið var vísað til eftirfarandi texta sem þar kom fram „Magic Patch's unique grid system will mechanically drain the saliva from bug bites, reduce itching, reactions, and sensitivity all in one go.“

Til sönnunar á elleftu fullyrðingu félagsins var vísað til greinar sem birt hafði verið á PubMed Central og bar heitið „Effects of Essential Oils and Fragrant Compounds on Appetite: A systematic Review“. Nánar tiltekið var vísað til niðurstöðukafla greinarinnar þar sem fram kom „Essential oils that increase appetite include lavender, fennel, black pepper, vanilla, curry, cinnamon, clove, nutmeg, cang-ai, Zingiber zeerumbet, and Amomum Villosum Lour. Contrarily, grapefruit, peppermint, slique essence, thyme, arq zeera, patchouli, pine, Carvi aetheroleum, Citrus aurantifolia, Osmanthus fragrans, and Croton zehntneri essential oils suppressed appetite.“

5.

Með bréfi Neytendastofu til Sif Verslunar, dags. 22. janúar 2025, var gerð grein fyrir því að stofnunin teldi gagnaöflun málsins lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.



II.

Niðurstöður.

1.

Mál þetta var tekið upp í kjölfar ábendingar sem Neytendastofu barst er varðar fullyrðingar Sif Verslunar ehf. um virkni NatPat plástra sem seldir eru í netverslun félagsins, sifverslun.is. Óskaði stofnunin eftir því að félagið færði sönnur á þær fullyrðingar sem birtar höfðu verið um virkni fyrrnefndra plástra. Vísaði Neytendastofa til 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu ásamt 17. tölulið 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Í svörum Sif Verslunar var vísað til ýmissa rannsókna og greina auk vefsíðu framleiðanda NatPat. Í aðsendu efni er m.a. fjallað um virkni þeirra efna sem plástrarnir innihalda og notkun sambærilegra vara t.a.m. UV-plástra. Þá hefur félagið undir meðferð máls gert breytingar á vefsíðu sinni þar sem einstaka fullyrðingar voru fjarlægðar af netversluninni.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. laganna er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III – V. Kafla laganna.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna segir að fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar geta þær verið til þess fallnar að vera villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða samkvæmt ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.



Í 9. gr. laganna er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í erindi Neytendastofu var vísað til b. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna, þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar.“

Í 17. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, er kveðið á um að það séu villandi viðskiptahættir að halda því ranglega fram að vara geti læknað sjúkleika, röskun á líffærastarfssemi eða vansköpun.

3.

Mál þetta varðar eftirfarandi ellefu fullyrðingar sem birtar voru í netverslun Sif Verslunar um árangur sem vænta megi af notkun NatPat plástra:

- 1) *„Plástrarnir skynja UV-geisla sólarinnar og hjálpa til að koma í veg fyrir sólbruna með því að sýna þegar sólarvörn er hætt að virka“*,
- 2) *„Plástrarnir eru fullkomnir fyrir þá sem vantar hjálp við einkennum kvíða, ADHD, einhverfu eða bara vantar að róa barn sem hefur of mikla orku“*,
- 3) *„...getur ZenPatch hjálpað þér að hafa stjórn á tilfinningum eins og streitu og kvíða með aðstoð mandarínu-, sætar appelsínu-, atlas sedrusvið- og lavenderilmkjarnaolíu“*,
- 4) *„Fullkomið fyrir þá sem eiga erfitt að sofa á næturnar vegna stíflaðs nefs og þá sem eiga við árstíðarbundin ofnæmi að stríða“*,
- 5) *„SleepyPatch plástrarnir hjálpa bæði börnum og fullorðnum að sofna og halda svefni með hjálp ilmkjarnaolíu sem róar taugakerfið og hjálpar líkamanum að fara yfir í djúpsvefn“*,
- 6) *„eykur svefngæði, minnkar stress, þunglyndi, kvíða og þreytu“*,
- 7) *„Örvar heilbrigðari og dýpri Rem svefn“*,
- 8) *„MagicPatch plástrarnir eru settir á bit og minnka kláða“*,
- 9) *„Plástrarnir eru krosslaga og þegar þeir eru strektir yfir húðina auka þeir sogæðaflæðið og hjálpa til við að tæma munnvatn flugnanna sem er orsök kládans“*,
- 10) *„Dregur strax úr kláða“* og
- 11) *„Viltu stjórna sykurla og ruslfæðislöngun án þess að skaða samband þitt við mat? CravePatch getur hjálpað!“*.

Undir meðferð málsins voru fullyrðingar sem listaðar eru upp hér að ofan númer tvö, þrjú, sjö, tíu og ellefu fjarlægðar af vefsíðu Sif Verslunar. Þá var fullyrðing um að SleepyPatch auki svefngæði, minnki stress, þunglyndi, kvíða og þreytu þýdd yfir á erlent tungumál.



Í svörum Sif Verslunar var vísað til ýmissa rannsókna, greina og vefsíðu framleiðanda til sönnunar á fullyrðingunum. Þá var einnig að finna í svörum fyrirtækisins tilvísun til þess hvar í umræddum rannsóknum og greinum væri að finna sönnun fyrir fullyrðingunum. Í aðsendu efni frá Sif Verslun, að undanskyldu vefsíðu framleiðanda, var ekki að finna beina umfjöllun um þá plástra sem félagið selur og fullyrðingarnar snúa að. Þá fjalla fyrrnefndar rannsóknir og greinar um virkni ilm kjarnaolíu, sem er aðal innihaldsefni plástranna, með almennum hætti en ekki með beinum hætti um það hvort NatPat plástrar skili þeim árangri sem félagið fullyrðir um að þeir skili.

Þegar seljendur beita fullyrðingum í kynningarefni sínu um eins mikilvæga hagsmuni og líkamlega og andlega heilsu neytanda, verða neytendur að geta gengið út frá því að fullyrðingarnar standist og séu ekki villandi um raunverulega virkni eða hlutverk viðkomandi vöru. Verður því að gera ríkar kröfur til sönnunar á fullyrðingum seljanda er snúa að því að vara geti læknað sjúkleika, röskun á líffærastarfsemi eða vansköpun. Telur Neytendastofa því með vísan til ofangreinds að fullyrðingar félagsins séu ósannaðar sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Að því virtu telur Neytendastofa að framangreindar fullyrðingar veiti rangar upplýsingar um helstu einkenni varanna og að upplýsingarnar séu líklegar til að valda því að hinn almenni neytandi sem auglýsingar félagsins beinist að taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Þá eru fullyrðingarnar líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Að mati stofnunarinnar eru umræddar fullyrðingar ennfremur settar fram með þeim hætti að því er haldið fram að vörurnar geti haft jákvæð áhrif til að draga úr ýmsum kvillum líkt og um lyf sé að ræða. Telur Neytendastofa að með birtingu á framangreindum fullyrðingum um virkni NatPat plástra hafi félagið haldið því ranglega fram að vörurnar geti læknað sjúkleika eða röskun á líffærastarfsemi. Sif Verslun hefur því brotið gegn 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, auk ákvæðis 17. t. l. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, með birtingu framangreindra fullyrðinga.

Telur Neytendastofa rétt, með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, að banna Sif Verslun ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna, og reglum settum samkvæmt þeim um bann við óréttmætum viðskiptaháttum, sbr. II. - VIII. kafla laganna. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið, eðli þeirra fullyrðinga sem um ræðir og þess að um er að ræða viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir telur Neytendastofa rétt að leggja á stjórnvaldssekt í samræmi við heimildir laganna.

Með vísan til framangreindra sjónarmiða telur Neytendastofa brot Sif Verslunar ehf. alvarleg auk þess að stríða gegn góðum viðskiptaháttum. Að teknu tilliti til þessa, umfang brotsins, jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Sif Verslun ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 100.000,- kr. (eitt hundrað þúsund krónur).



III.

Ákvörðunarorð:

„Sif Verslun ehf., Bugðugerði 9c, Selfoss, hefur brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 17. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, með fullyrðingum um virkni NatPat plástra sem seldir eru í netversluninni sifverslun.is.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 bannar Neytendastofa Sif Verslun ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Sif Verslun ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 100.000,- kr. (eitt hundrað þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 27. mars 2025

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir