

## KANTELUN TAI VALITUKSEN TEKO-OHJEET

Lääketeollisuus ry:n omaehtoinen markkinoinnin valvontajärjestelmä on avoin. Kuka tahansa voi kannella sinne. Kantelijana voi siis olla Lääketeollisuus ry:n jäsenyritys, muu lääkeyritys, lääkäri, apteekkari, potilasjärjestö, kuluttaja tai kadunmies. Valvontajärjestelmä voi kuitenkin käsitellä vain Lääketeollisuus ry:n Eettisiin ohjeisiin sitoutuneiden yritysten toimenpiteitä.

Kantelu voi koskea kaikkia lääkeyritysten markkinoinnin muotoja, kuten lääke-esittely- tai koulutustilaisuuksia, lehtimainoksia, esitteitä tai vaikkapa yhteistyötä potilasjärjestöjen kanssa. Kantelu voi koskea myös kuluttajille mm. internetissä jaettavaa terveystiedotusta tai muuta kuluttajainformaatiota.

- **Tarkastusvaliokunta I** käsittelee kaikkea **kuluttajille** suunnattuja markkinointi- ja muita toimenpiteitä.
- **Tarkastusvaliokunta II** käsittelee **terveydenhuollon henkilöstölle** kohdistettua markkinointia.
- **Lääkemarkkinointiin valvontakunta** käsittelee tarkastusvaliokuntien päätöksistä tehdyt valitukset.

Kantelu tai valitus on vapaamuotoinen, mutta seuraavia ohjeita tulisi noudattaa:

### A. Kantelu tehdään tarkastusvaliokunnalle.

Se on tehtävä kirjallisesti joko tarkastusvaliokunta I:lle tai II:lle. Nimettömiä kanteluita ei käsitellä. Liitteitä lukuunottamatta kantelu tulee tehdä samalla kielellä kuin kyseessä olevassa markkinointitoimenpiteessä. Tarkastusvaliokunnat eivät ota tutkiakseen asiaa, jos rikkomuksesta on kulunut enemmän kuin vuosi.

### B. Tarkastusvaliokunnan päätöksestä voi valittaa valvontakunnalle.

Tarkastusvaliokunnan päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta Lääkemarkkinoinnin valvontakunnalta. Valitusaika on 14 vuorokautta tarkastusvaliokunnan kirjallisen päätöksen tiedoksisaannista. Valitus tulee tehdä kirjallisesti. Ilman erityisen painavaa syytä valvontakunnalle tehdyssä valituksessa ei saa viitata sellaiseen aineistoon, jota ei ole jo esitetty asian ollessa tarkastusvaliokunnan tai valvontakunnan käsittelyssä.

### C. Kantelu tai valitus on perusteltava.

Kantelun tai valituksen pitää olla riittävän selkeä ja siinä on tarkasti yksilöitävä, mistä asiasta kannellaan/valitetaan.

Kantelusta pitää käydä ilmi kantelun kohteena oleva markkinointi- tai muu toimenpide (esim. kopio mainoksesta tai lääke-esittelyaineistosta tai muusta materiaalista) sekä syy, miksi kantelija pitää toimenpidettä virheellisenä. Kantelijan pitää aina toimittaa näyttö kantelussa esittämiensä väitteiden tueksi.

Kantelun tai valituksen tulee sisältää kaikki kanteluun/valitukseen liittyvä olennainen tieto, jotta kantelua/valitusta voidaan käyttää käsittelyn perusteena. Epäselvä tai puutteellinen kantelu/valitus voidaan jättää tutkimatta.

Valvontakunnalla on valitusta käsitellessään käytössään kaikki se materiaali, joka on ollut tarkastusvaliokunnassa. Siten samaa materiaalia ei tarvitse toimittaa uudestaan.

*D. Lääketeollisuus ry:n jäsenyrityksiä sitovat seuraavat periaatteet asian vireille tulosta tarkastusvaliokunnassa:*

**1. Jos kantelun asianosaisina ovat** Eettisiin ohjeisiin sitoutuneet yritykset, riita-asia tulee selvittää ensisijaisesti asianomaisten yritysten kesken. Yritysten välisiä neuvotteluita ei kuitenkaan edellytetä, jos

- kyse on itsehoitolääkkeiden markkinoinnista kuluttajille
- yritys rikkoo annettua huomautusta vastaisen varalle
- jatkaa virheellistä markkinointia luopumiskehotuksesta huolimatta
- rikkoo radio- ja televisiomainoksen ennakkotarkastuksessa annettua päätöstä
- rikkoo yhteisymmärryksessä toisen lääkeyrityksen kanssa tehtyä sopimusta virheellisen toimenpiteen lopettamiseksi
- laiminlyö tarkastusvaliokunnan tai valvontakunnan määräämän virheellisen markkinoinnin oikaisun.

Yritysten välisissä neuvotteluissa on selkesti osoitettava, miltä osin materiaali on ohjeiden vastainen ja mitä Eettisten ohjeiden säädöksiä se rikkoo.

**2. Yritysten tulee pyrkiä sopimaan erimielisyydestä** seitsemän työpäivän aikana. Elleivät ne pääse tässä ajassa asiasta sopimukseen, riita voidaan saattaa asianomaisen tarkastusvaliokunnan rakaistavaksi. Kantelu tarkastusvaliokunnalle voidaan toimittaa jo ennen 7 työpäivääkin, mikäli sopu yritysten välillä näyttää mahdottomalta.

**3. Viimeistään 30 vuorokauden kuluttua todisteellisestä** ensimmäisestä yhteydenotosta yrityksen tulee saattaa asia tarkastusvaliokunnan ratkaistavaksi, muutoin asia raukeaa.

**4. Kantelun tulee sisältää** tieto yritysten välisistä neuvotteluista erimielisyyden selvittämiseksi

**5. Kantelijan on annettava tieto asian viemisestä** tarkastusvaliokunnan käsittelyyn kirjallisesti tiedoksi asianomaiselle toiselle yritykselle ellei kyse ole tämän kirjeen kohdassa D.1 mainituista poikkustapauksista. Tämä tieto on annettava ennen kantelun tekemistä tarkastusvaliokunnalle. Kantelusta tulee myös käydä ilmi, milloin tämä tieto on toiselle osapuolelle annettu.

**6. Mikäli tietoja yritysten välillä lähetetään sähköpostissa** tulee lähettäjän aina varmistua esim. pyytämällä vastaanottokuittaus, että hänen lähettämänsä viesti on saapunut vastaanottajalle.

**7. Kantelu tulee olla sellaisten henkilöiden allekirjoittama**, joilla on oikeus yrityksen toiminimen kirjoittamiseen.

*E. Kantelu osoitetaan tarkastusvaliokunnalle ja valitus Lääkemarkkinoinnin valvontakunnalle*

Lääketeollisuus ry:n toimistoon osoitteeseen PL 206, 00181 Helsinki. Kantelun tai valituksen voi lähettää myös sähköisesti osoitteeseen [valvontakunta@pif.fi](mailto:valvontakunta@pif.fi).

Katso tarkemmin **Lääketeollisuuden Eettiset ohjeet 76 ja 77 §:t**.

26.11.2010