

## Nota informativa

### ¿Ha recibido una factura de Norwegian Lab? Estos son nuestros consejos

**El Centro Europeo del Consumidor de Noruega está recibiendo muchas reclamaciones relacionadas con la empresa Norwegian Lab, principalmente consumidores de Bélgica y Alemania que se sienten engañados por esta empresa que vende pastillas de vitaminas.**

*Madrid, 18 de enero de 2024.* El Centro Europeo del Consumidor en Noruega ha alertado de un aumento de las reclamaciones recibidas en relación con la empresa Norwegian Lab. A pesar de que los consumidores únicamente acceden a recibir una muestra gratuita de sus productos, acaban con una suscripción que en realidad no quieren. Se trata, por lo tanto, de una práctica engañosa (suscripción trampa o “subscription trap”) mediante la cual, a cambio de recibir una prueba de producto, el consumidor termina con una suscripción no deseada o no solicitada. En este sentido, hay que recordar que es ilegal dar de alta una suscripción si el consumidor no ha dado su consentimiento. Por lo tanto, la directora del Centro Europeo del Consumidor noruego - Linn Hogner Jahr- anima a todas las personas consumidoras que no hayan autorizado la suscripción a que envíen un correo electrónico o carta a Norwegian Lab indicando que no la quieren.

#### **Sin miedo al servicio pospago**

Puede ocurrir también que, al recibir los productos de Norwegian Lab, el consumidor reciba una factura de otra empresa. Esto ocurre porque Norwegian Lab suele ofrecer la posibilidad de pagar a través de la empresa Riverty para beneficiarse del servicio pospago. De esta forma, el consumidor abona el dinero después de recibir el producto y no antes. Pero si se decide no hacer frente a ese pago, es posible que la empresa vuelva a mandar otra factura con intereses. En este contexto, es importante saber que si el consumidor no ha solicitado voluntariamente la suscripción, no está obligado a devolver el producto recibido. Por lo tanto, si la empresa exigiera que se devuelvan las pastillas, deberá enviar un albarán de devolución y asumir los gastos de envío.

#### **Advertencia a los comercios**

En enero, la Autoridad Noruega de Consumo envió una carta a la industria del sector que vende suplementos de salud y belleza por internet, en la que se facilitaba información y recomendaciones para el cumplimiento de la legislación relativa a los consumidores y la contratación de suscripciones. Del mismo modo, advirtió de las posibles medidas que podrían llevarse a cabo para supervisar e investigar las conductas del mercado, así como las posibles sanciones en caso de incumplimiento de las normas.

#### **Recomendaciones para el consumidor**

En caso de que los consumidores sospechen que han sido víctimas de una suscripción engañosa, el Centro Europeo del Consumidor recomienda lo siguiente:

1. ¡No pagar! A menos que el consumidor haya contratado la suscripción.
2. Enviar una reclamación a la empresa señalando que no se está de acuerdo con la factura. Para ello, puede utilizarse el correo que aparece en la web de Norwegian Lab: [kundeservice@norwegianlab.com](mailto:kundeservice@norwegianlab.com)
3. Si el consumidor es contactado por otra empresa para reclamarle dinero en nombre de Norwegian Lab, se recomienda enviar una copia de la carta a Norwegian Lab.
4. Documentar la reclamación.
5. En caso de dudas sobre sus derechos o si no se consigue una respuesta de la empresa, el consumidor podrá contactar con el Centro Europeo del Consumidor del país donde reside.
6. Si no se ha contratado una suscripción, el consumidor no está obligado a devolver los productos a la empresa. Dado que la empresa no facilita una dirección postal a través de su sitio web, se recomienda enviar un correo electrónico para acordar la devolución.
7. Es importante tener en cuenta que, en realidad, el producto de prueba hay que pagarlo. Este es el precio a abonar cuando se solicita la muestra.