

AVIS CONSULTATIF SUR LA SIGNIFICATION DE L'EXPRESSION « AUCUN CONTRAT REQUIS » EN PUBLICITÉ

Le présent avis consultatif a été développé en vue d'aider l'industrie de la publicité à s'assurer que la publicité portant sur les produits et services offerts sans « aucun contrat requis » soit conforme aux dispositions du Code canadien des normes de la publicité.

Quel est le problème?

NCP reçoit de la part des consommateurs des questions concernant l'application, par les annonceurs, de conditions importantes aux achats de services et de produits qu'ils annoncent comme ne requérant « aucun contrat ».

Les consommateurs informent NCP qu'ils croient avoir été trompés par de la publicité qui semble indiquer sur les offres d'achat ou de service « qu'aucun contrat n'est requis », lorsque dans les faits ce n'est pas le cas.

Que signifie l'expression « Aucun contrat requis » en publicité?

Une plainte, qui a été récemment jugée par le Conseil des normes national, illustre bien ce problème. (Le Conseil des normes est l'organisme indépendant composé de représentants chevronnés de l'industrie et du public, qui juge les plaintes des consommateurs à l'encontre de la publicité que reçoit NCP).

Dans ce cas particulier, l'annonceur a allégué qu'il n'y avait « aucun contrat requis » dans son offre de service alors que dans les faits, le service était assujéti à un ensemble de conditions assez détaillé et complet intitulé « Conditions de service ».

L'annonceur a défendu sa publicité au motif que son allégation « Aucun contrat requis » avait uniquement pour but de faire référence au droit pour l'abonné d'annuler le service offert par l'annonceur sans aucune pénalité, suivant un préavis de 30 jours. L'annonceur a également expliqué à NCP que ses concurrents, de même que d'autres annonceurs d'industries non connexes, s'adonnaient à la même pratique.

Le Conseil et par la suite le Comité d'appel ont décidé en dernière analyse que l'allégation « Aucun contrat requis » était trompeuse dans ce contexte. En effet, le Conseil a jugé que les dispositions régissant l'annulation telle que décrite dans les « Conditions de service », constituaient une obligation contractuelle tout comme l'ensemble des « Conditions de service » qui lient à la fois l'annonceur et ses clients.

Toutefois, le Conseil a déterminé que l'allégation serait acceptable en vertu du *Code* si la publicité expliquait clairement ce que signifie l'expression « Aucun contrat

requis ». La publicité aurait dû préciser que la mention « Aucun contrat requis » signifiait tout simplement qu'il n'y avait aucuns frais d'annulation – et non qu'aucune condition ne régissait la prestation du service annoncé.

Le Conseil a également noté que si NCP recevait des plaintes des consommateurs à l'effet que des types d'allégations semblables à « Aucun contrat requis » étaient trompeurs en vertu du *Code*, les annonceurs devraient s'attendre aux mêmes résultats.

Quel principe ressort de ce cas?

Afin de s'assurer que les messages publicitaires ne sont pas trompeurs, il ne faut jamais promettre davantage que ce qu'on peut livrer. Si, comme dans ce cas, l'avantage majeur que vous souhaitez communiquer est qu'il n'existe pas de « frais d'annulation », alors pourquoi ne pas le dire tel quel? Et si vous assortissez des conditions à l'achat de vos biens ou services ou à l'abonnement à ces derniers, il est risqué d'annoncer « Aucun contrat requis ».

Les résumés des plaintes retenues par les Conseils sont accessibles sur le site Web de NCP à <http://adstandards.com/fr/Standards/report.asp>

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec NCP au 416 961-6311 ou par courrier électronique, à info@normespub.com