

DELICES & GOURMANDISES – 557/18
Plainte fondée

Le Jury de Déontologie Publicitaire,

- Après examen des éléments constituant le dossier de plainte,
- les personnes intéressées ayant été invitées à faire valoir leurs observations,
- et après en avoir débattu dans les conditions de l'article 12 du règlement intérieur du Jury,

rend l'avis suivant :

1. La plainte

Le Jury de Déontologie Publicitaire a été saisi, le 2 décembre 2018, d'une plainte émanant du représentant du Réseau anti-arnaques, tendant à ce qu'il se prononce sur la conformité aux règles déontologiques en vigueur d'une publicité diffusée par voie de publipostage, en faveur de la société Délices & Gourmandises.

Le dépliant publicitaire présente différents produits de confiseries et gâteaux, assortis d'annonces de réduction de prix « *jusqu'à -60% de réduction sur tout le catalogue... vos 6 avantages exclusifs avec votre commande...* ».

Le texte mis en cause est : « *Votre commande gratuite aujourd'hui !* », en-dessous duquel apparaît, en très gros caractères, la mention « *0€* », suivie, en plus petits caractères, d'une autre mention « *Vous ne paierez que dans 1 mois ! Service gratuit* ».

2. Les arguments échangés

- Le plaignant considère que l'utilisation du terme « gratuite » est hors sujet: il ne concerne pas la gratuité qui serait appliquée à une commande de produits, mais à un différé de paiement de la commande. Une commande reste payante, même si un délai de règlement est octroyé.

- La société Délices & Gourmandises a été informée, par courrier recommandé avec avis de réception du 17 décembre 2018, de la plainte dont copie lui a été transmise et des dispositions dont la violation est invoquée.

Elle a été également informée que cette affaire ferait l'objet d'un examen dans le cadre de la procédure simplifiée prévue à l'article 12 du règlement intérieur du Jury.

Elle n'a pas présenté d'observations.

3. L'analyse du Jury

Le Jury rappelle que la Recommandation « Publicité de prix » dispose :

- à son article 1.2 – Intelligibilité, clarté et transparence :

« L'intelligibilité du prix implique l'utilisation d'une formulation permettant au consommateur de l'appréhender sans difficulté et de manière non erronée. / Ainsi, la présentation du ou des prix doit permettre au consommateur : de relier le ou les prix présentés avec le produit ou service dont il bénéficiera en contrepartie de cette somme, d'appréhender s'il existe des conditions ou des limitations ».

- à son article 2.2 – Intelligibilité, clarté et transparence des mentions liées au prix :

« L'intelligibilité des mentions suppose, notamment, une formulation permettant d'en appréhender le sens sans difficulté et de manière non erronée. / Il sera, notamment, porté attention au respect des principes suivants : - un langage simple, direct, précis et non équivoque ; - une structure de phrase claire et simple. / La superposition excessive des mentions qui pourrait nuire à la clarté et à l'intelligibilité des publicités doit être évitée ».

Le Jury relève que la publicité en cause montre, pour promouvoir une offre de différents produits de confiseries et gâteaux, plusieurs encadrés avec des annonces de réductions et d'avantages dont l'une indique : « *Votre commande gratuite aujourd'hui !* ». Au-dessous de ce texte apparaît, en très gros caractères, la mention « 0€ », suivie, en plus petits caractères, d'une autre mention « *Vous ne paierez que dans 1 mois ! Service gratuit* ».

Le Jury estime que la mention d'un prix à « 0€ » introduit dans le message une ambiguïté qui tend à laisser penser au consommateur qu'une commande « gratuite » lui est proposée. En effet :

- l'encadré portant cette mention se trouve sur une page intitulée « *Vos 6 avantages exclusifs avec votre commande* », avec un premier encadré portant la mention « *jusqu'à -60% de réduction sur tout le catalogue* » (la mention « -60 » figurant en très gros caractères rouges), invitant à penser que les avantages proposés portent sur les prix (prix réduits, gratuité) ;
- le titre de l'encadré, « *votre commande gratuite aujourd'hui* », est d'autant plus ambigu que le corps principal du message est constitué de la mention « 0€ » qui figure en caractères plus gros que ceux des autres mentions ;
- la mention « *Vous ne paierez que dans un mois !* », qui reste lisible, figure toutefois en noir, en plus petits caractères et en lettre minuscules alors que les autres mentions apparaissent en rouge, en grands caractères et en majuscules ;
- la mention « *service gratuit* » qui apparaît en lettres blanches sur fond bleu, à la fin de l'encadré, elle-même dans un encadré, n'indique pas quoi consiste le service proposé gratuitement.

Le Jury en déduit que le prix indiqué ne renvoie pas clairement au service proposé, que les formulations employées sont ambiguës et que la superposition des différentes mentions, dans des tailles de police et des couleurs différentes, accentue la faible lisibilité de l'offre proposée.

En conséquence de ce qui précède, le Jury est d'avis que la publicité en cause méconnaît les dispositions précitées de la Recommandation « *Publicité de prix* ».

Avis adopté le 11 janvier 2019 par Mme Lieber, Présidente, Mme Gargoullaud, Vice-Présidente, Mmes Drecq et Lenain, MM. Depincé, Lacan, Leers et Lucas-Boursier.

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line on the left, a horizontal line across the middle, and a large, sweeping flourish on the right that loops back towards the center.

Sophie-Justine LIEBER
Présidente du JDP