

ENERGISOLE – 591/19 *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,

rend l'avis suivant :

1. La plainte

Le Jury de Déontologie Publicitaire a été saisi, le 12 juin 2019, d'une plainte émanant du Réseau anti-arnaques, afin qu'il se prononce sur la conformité aux règles déontologiques en vigueur d'une publicité en faveur de prestations d'isolation, diffusée par la société Energisole dans *Les RDV parthenaisiens*, édition de presse locale.

La publicité en cause, qui occupe tout l'espace d'une page de format A4, présente un schéma et plusieurs photographies de combles et de bâtiments sous le titre « *Energisole – Isolez votre énergie* », suivi de la mention « *OBLIGATOIRE !* Pose de déflecteurs de protection contre le vent – pour un isolant qui ne se déplace plus !...* », puis d'autres informations relatives aux prestations proposées par l'entreprise et à ses coordonnées. L'astérisque renvoie, en bas de page, à la mention en petits caractères « *avis technique des fabricants / cahier des prescriptions des techniques du CSTB / conforme au contrôle RGE QUALIBAT* ».

2. Les arguments échangés

- Le Réseau anti-arnaques indique que le qualificatif « *OBLIGATOIRE !* », mis en évidence par des caractères de police supérieure, est suivi d'un astérisque qui rapporte à une formulation discrète: « *avis technique du fabricant* ». L'accroche publicitaire mentionne donc une obligation qui, en fait, n'en est pas une puisqu'il s'agit d'une préconisation de la profession. Mais le lecteur peut être sensible au caractère contraignant qui ressort du texte.

- La société Energisole a été informée de la plainte, dont copie lui a été transmise, et des dispositions dont la violation est invoquée, par courrier recommandé avec avis de réception du 29 juillet 2019.

La société n'a pas présenté d'observations.

- Le représentant du magazine Les RDV Parthenaisiens s'étonne de la plainte déposée à l'encontre d'ENERGISOLE, son client depuis 2008, pour lequel il a inséré de nombreuses publicités dans les différentes publications pour lesquelles il a travaillé (Paru Vendu Poitiers, le Magazine Tendances de la Vienne et, depuis janvier 2015, les RDV parthenaisiens. Il indique n'avoir jamais eu aucun retour négatif quant aux prestations de ce client, alors que, sur la commune de Parthenay et ses alentours, bon nombre de ses lecteurs ont fait appel aux services de cette société et ont été entièrement satisfaits du travail réalisé.

Il indique que l'annonceur a modifié sa publicité après réception de la plainte. Le mot « *OBLIGATOIRE* » a alors été remplacé par « *Préconisé par les fabricants* » sur le journal de juillet qui est en ligne.

Il ajoute qu'au demeurant, un lecteur qui se sentirait contraint par le texte originel de la publicité risquerait au contraire, de ne pas contacter le professionnel à l'origine de l'annonce.

3. L'analyse du Jury

Le Jury rappelle que le code de la Chambre de commerce internationale prévoit que :

Article 3 :

« *Loyauté*

La communication commerciale doit être conçue de manière à ne pas abuser de la confiance des consommateurs ou à ne pas exploiter le manque d'expérience ou de connaissance des consommateurs. / Tout facteur pertinent susceptible d'influencer la décision des consommateurs doit être signalé d'une manière et à un moment qui permettent aux consommateurs de le prendre en considération. »

Article 5 :

« *Véracité*

La communication commerciale doit être véridique et ne peut être trompeuse. / La communication commerciale ne doit contenir aucune affirmation, aucune assertion ou aucun traitement audio ou visuel qui soit de nature, directement ou indirectement, par voie d'omissions, d'ambiguïtés ou d'exagérations, à induire en erreur le consommateur, notamment, mais pas exclusivement, en ce qui concerne : des caractéristiques du produit qui sont essentielles, ou en d'autres termes, de nature à influencer le choix du consommateur, telles que la nature, la composition, la méthode et la date de fabrication, le domaine d'utilisation, l'efficacité et les performances, la quantité, l'origine commerciale ou géographique, ou l'impact sur l'environnement (...) »

Le Jury constate que la publicité en cause, qui occupe tout l'espace d'une page de format A4, présente un schéma et plusieurs photographies de combles et de bâtiments sous le titre « *Energisole – Isolez votre énergie* », suivi de la mention « *OBLIGATOIRE !* Pose de déflecteurs de protection contre le vent – pour un isolant qui ne se déplace plus !...* », puis d'autres informations relatives aux prestations proposées par l'entreprise et à ses coordonnées. L'astérisque renvoie, en bas de page, à la mention en petits caractères « *avis technique des fabricants / cahier des prescriptions des techniques du CSTB / conforme au contrôle RGE QUALIBAT* ».

Le Jury constate que l'injonction « *OBLIGATOIRE* », en lettres capitales et suivie d'un point d'exclamation, située à proximité d'une référence à des « *primes 2019* » et « *aides à l'isolation de toitures...* » qui semblent renvoyer à des aides publiques, est susceptible d'induire en erreur le consommateur, dès lors qu'elle semble renvoyer à une obligation légale ou réglementaire qui n'existe pas. L'astérisque qui renvoie à la mention, en très petits caractères, « *avis technique des fabricants* » n'est pas suffisamment explicite pour lever l'ambiguïté.

Compte tenu de ces éléments, le Jury est d'avis que la publicité diffusée par la société Energisole méconnaît les dispositions précitées des articles 3 et 5 du code de la Chambre de commerce internationale (code ICC) relatifs à la loyauté et à la véracité en publicité.

Avis adopté le 6 septembre 2019 par Mme Lieber, Présidente, Mme Gargoullaud, Vice-Présidente, Mme Drecq, MM. Depincé, Lacan, Leers et Lucas-Boursier.



Sophie-Justine LIEBER
Présidente du JDP