



CONSILIUL NAȚIONAL AL AUDIOVIZUALULUI

Autoritate publică autonomă

București, ROMÂNIA

Bd. Libertății nr.14, sector 5, cod 050706

Fax: (004)021-305.53.54 Tel./fax: (004)021-305.53.56

www.cna.ro

TelVerde : 0.800.888.555 e-mail : cna@cna.ro

Decizia nr. 555 din 21.09.2017

Întrunit în ședință publică în ziua de 21 septembrie 2017, Consiliul Național al Audiovizualului a analizat raportul întocmit de Direcția Monitorizare, în baza sesizării nr. 2836/29.03.2017 și a reclamației nr. 6922/16.08.2017 emisă de ANAF, precum și adresa nr. 2836 PDVP/18.04.2017 de la RAC, cu privire la spoturile pentru hipermarketul Carrefour, care conțin mesajul: **„Te provocăm să găsești în altă parte mai ieftin decât la Carrefour. Dacă reușești îți dăm de 10 ori diferența.”**

Astfel, potrivit constatărilor consemnate în raport, în perioada monitorizată, martie 2017, respectiv aprilie-august 2017, pe posturile de televiziune au fost identificate mai multe variante ale spotului pentru hipermarketul Carrefour.

În acest sens, redăm din raportul de monitorizare:

„În perioada monitorizată, luna **martie 2017**, pe posturile de televiziune **au fost identificate 10 variante ale spotului publicitar pentru hipermarketul Carrefour**, în cadrul cărora au fost promovate diferite alimente, confecții, produse de igienă, electrice și electrocasnice.

Cele 10 variante ale spotului publicitar au avut un conținut asemănător, mai puțin informațiile cu privire la produsele promovate, astfel:

Au fost prezentate imagini din interiorul unui magazin, unde trei persoane (o femeie, un bărbat și un adolescent) au scanat separat prețul la diferite produse aflate pe rafturi (în partea dreapta-jos a ecranului a fost titrat textul: *MAGAZIN CONCURRENT, ORA 10 AM*). Pe display-ul scannerului a apărut mesajul: **Mai ieftin la Carrefour**, pentru fiecare produs scanat.

Ulterior, au fost arătate imagini din magazinul *Carrefour* (în partea dreapta-jos a ecranului a fost titrat textul: *CARREFOUR, ORA 11 AM*), unde cele trei persoane s-au întâlnit. Femeia și bărbatul au avut următorul dialog:

Femeie: **Nicăieri mai ieftin, ăă?**

Bărbat: **Nicăieri!**

Persoanele prezentate la începutul spotului, au fost arătate în timp ce făceau cumpărăturile din Carrefour.

Voce din off: **Te provocăm să găsești în altă parte mai ieftin decât la Carrefour. Dacă reușești, îți dăm de zece ori diferența.** (...) (În fiecare variantă a spotului, au fost redade din off informații diferite cu privire la produsele promovate.)

Simultan cu vocea din off, pe copertă neutră de culoare albă, au fost afișate următoarele mențiuni:

- **DACĂ GĂSEȘTI MAI IEFTIN, PRIMEȘTI***: (în partea de sus a ecranului);
- **DE 10 ORI DIFERENȚA** (în partea centrală a ecranului);
- sigla magazinului *Carrefour*; *detalii pe www.carrefour.ro și în magazine (în partea de jos a ecranului).

În continuare, aceste mențiuni au fost afișate în partea stângă a ecranului, iar în partea dreaptă a ecranului sau pe ecran întreg au fost prezentate succesiv produsele promovate de varianta respectivă a spotului publicitar.

Voce din off: *Carrefour, pentru o viață mai bună.*

La sfârșitul difuzării fiecărei variante, concomitent cu vocea din off, pe copertă neutră de culoare albă, în centrul ecranului, a fost afișată sigla magazinului, sub care s-au aflat textele: *Carrefour; Pentru o viață mai bună.*

Din cele 10 variante analizate ale spotului Carrefour, difuzate în cursul lunii martie 2017, care au conținut mesajul „Te provocăm să găsești în altă parte mai ieftin decât la Carrefour. Dacă reușești, îți dăm de zece ori diferența”, redăm, ca exemplu, următoarele:

“Varianta 1 - 40 secunde

Din monitorizarea înregistrărilor deținute de CNA, posturile de televiziune *Antena 1, Antena 3, Kanal D, Nașul TV, Pro TV, Realitatea TV* au difuzat în perioada **28-29.03.2017**, un spot publicitar pentru **hipermarketul Carrefour**, cu durata de 40 secunde (în datele puse la dispoziție de KANTAR MEDIA figurează sub următoarea denumire: *CARREFOUR, CAPSUNI, ZAHAR, MASINA DE SPALAT, 29.03 - 40 SEC*), astfel: *Antena 1* (de ex. 28.03.2017, ora 21:50), *Antena 3* (de ex. 28.03.2017, ora 19:53), *Kanal D* (de ex. 28.03.2017, ora 17:20), *Nașul TV* (de ex. 28.03.2017, ora 17:51), *Pro TV* (de ex. 29.03.2017, ora 08:51), *Realitatea TV* (de ex. 29.03.2017, ora 10:39).

Varianta 6 - 40 secunde

Din monitorizarea înregistrărilor deținute de CNA, posturile de televiziune *Antena 1, Antena 3, Kanal D, Nașul TV, Pro TV, Realitatea TV* au difuzat în perioada **26-27.03.2017**, un spot publicitar pentru **hipermarketul Carrefour**, cu durata de 40 secunde (în datele puse la dispoziție de KANTAR MEDIA figurează sub următoarea denumire: *CARREFOUR, SCUTECE, RHODODENDRON, CARUCIOR, 27.03 - 40 SEC*), astfel: *Antena 1* (de ex. 27.03.2017, ora 08:48), *Antena 3* (de ex. 26.03.2017, ora 09:51), *Kanal D* (de ex. 26.03.2017, ora 21:44), *Nașul TV* (de ex. 26.03.2017, ora 17:27), *Pro TV* (de ex. 27.03.2017, ora 08:50), *Realitatea TV* (de ex. 26.03.2017, ora 06:46).”

Ulterior, după ce Consiliul Român pentru Publicitate (RAC) s-a pronunțat în luna aprilie 2017, în sensul că acest mesaj este unul de natură a prejudicia interesele consumatorilor, spotul a fost modificat, astfel că, în luna iulie 2017, pe posturile de televiziune au fost difuzate 16 variante ale spotului în cauză, fiind identificate 7 variante care au conținut mesajul menționat anterior, într-o formă completată.

Redăm din raportul de monitorizare:

“7 variante dintre cele 16 ale spotului publicitar au conținut următoarele afirmații:

Voce din off: (...) *Te provocăm să găsești în altă parte mai ieftin decât la Carrefour. Îți dăm de 10 ori diferența sub formă de cupoane de cumpărături, dacă în aceeași zi găsești un preț mai mic la produsele din campanie, într-un hipermarket concurent, definit în regulamentul disponibil în magazine și pe carrefour.ro. (...)*

Titlări pe ecran:

- **DACĂ GĂSEȘTI MAI IEFTIN, PRIMEȘTI*: DE 10 ORI DIFERENȚA** (în partea centrală a ecranului);
- ***Diferența se va acorda sub formă de cupoane de cumpărături în termenii și condițiile regulamentul disponibil în magazine la Recepție clienți și www.carrefour.ro.** (în partea de jos a ecranului);
- ***Sub formă de cupoane. Regulament în magazine și pe www.carrefour.ro** (în partea de jos a ecranului).”

Potrivit raportului de monitorizare, cele 7 variante au fost difuzate, astfel:

- “v1 - de ex. Realitatea TV - 26.07.2017, ora 14:22, (perioada: **25-26.07.2017**)
- v2 - de ex. Realitatea TV - 24.07.2017, 14:37 (perioada: **23-25.07.2017**)
- v3 - de ex. Realitatea TV - 16.07.2017, ora 16:55 (perioada: **14-18.07.2017**)
- v4 - de ex. Realitatea TV - 22.07.2017, ora 14:25 (perioada: **21-24.07.2017**)
- v5 - de ex. Realitatea TV - 20.07.2017, ora 14:35 (perioada: **18-20.07.2017**)
- v6 - de ex. Realitatea TV - 18.07.2017, ora 14:38 (perioada: **17-18.07.2017**)
- v7 - de ex. Realitatea TV - 14.07.2017, ora 16:38 (perioada: **12-14.07.2017**)”

În urma vizionării și analizării variantelor spotului pentru hipermarketul Carrefour, transmise de unele posturi de televiziune, membrii Consiliului au constatat că acestea au fost difuzate cu încălcarea prevederilor art. 93 alin. (1) din Decizia nr. 220/2011 privind Codul de reglementare a conținutului audiovizual, cu modificările și completările ulterioare (Codul audiovizualului).

Potrivit dispozițiilor invocate, comunicările comerciale audiovizuale trebuie să respecte, indiferent de formă și de durată, principiile de protecție a minorului, de informare corectă a publicului, de respectare a demnității umane, de asigurare a unei concurențe loiale și să nu utilizeze practici comerciale incorecte, înșelătoare sau agresive, așa cum ele sunt definite de Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare.

Membrii Consiliului au constatat, pe de o parte, că spotul „Carrefour”, difuzat în luna martie 2017, a conținut o afirmație de natură să inducă în eroare publicul cu privire la veridicitatea informațiilor prezentate, informații conform cărora hipermarketul Carrefour ar avea avea prețuri competitive la produsele promovate, în sensul că acestea ar fi foarte mici. În spot se afirmă că, dacă un consumator găsește „în altă parte” produse mai ieftine, Carrefour este dispus să plătească *“de 10 ori diferența”*. Or, potrivit Regulamentului de desfășurare a acestei campanii, există o serie de reguli și condiții care trebuie îndeplinite pentru ca acest lucru să fie posibil; una dintre acestea se referă la magazinele în care se poate face comparația de preț, sub acest aspect existând o serie de condiționări.

Membrii Consiliului au constatat că, în mod real, consumatorul nu se poate opri să facă o comparație de preț între produsele Carrefour și orice alt hipermarket, dacă acesta nu este situat, de exemplu, în același oraș ori în același sector, astfel cum prevede Regulamentul.

Legislația audiovizuală protejează dreptul publicului la informare corectă, inclusiv în cadrul comunicărilor comerciale audiovizuale; or, o astfel de afirmație, precum cea prezentată în spoturile menționate, este de natură a prejudicia interesele consumatorilor.

Ulterior difuzării acestor spoturi, Consiliul Român pentru Publicitate le-a analizat, în luna aprilie 2017, și a constatat că acestea încalcă o serie de prevederi ale Codului de Practică în Comunicarea Comercială, recomandând revizuirea comunicării comerciale.

Față de această situație, în luna iulie 2017, au fost difuzate pe unele posturi de televiziune șapte variante modificate ale spotului, care conțineau același mesaj, completat astfel : *“Te provocăm să găsești în altă parte mai ieftin decât la Carrefour. Îți dăm de 10 ori diferența sub formă de cupoane de cumpărături, dacă în aceeași zi găsești un preț mai mic la produsele din campanie, într-un hipermarket concurent, definit în regulamentul disponibil în magazine și pe carrefour.ro.”*

Membrii Consiliului au constatat că nici aceste variante modificate ale spotului nu sunt de natură să asigure o informare corectă a publicului, considerând că este necesară o referire la magazinele în raport de care se poate face comparația de preț, precum că acestea să se afle în aceeași localitate ori sector cu magazinul Carrefour de unde s-a făcut achiziția produselor.

Consiliul consideră că simpla invocare a locului unde este disponibil Regulamentul nu este o informație suficientă pentru asigurarea unei corecte informări a publicului; cu atât mai mult referirea la pagina de internet, având în vedere că publicitatea se adresează publicului larg, în calitate de consumator, nu doar celui care poate accesa internetul.

Față de aceste aspecte, membrii Consiliului au constatat că o astfel de promovare este de natură să inducă în eroare publicul cu privire la corectitudinea informațiilor prezentate în variantele spotului menționate, fapt de natură a prejudicia

interesele acestuia în calitate de consumator. Or, principiile de informare corectă și de asigurare a unei concurențe loiale trebuie să guverneze orice comunicare comercială audiovizuală, în speță, publicitate și teleshopping.

Pentru aceste considerente, cu respectarea prevederilor art. 15 din Legea audiovizualului nr. 504/2002, cu modificările și completările ulterioare, Consiliul Național al Audiovizualului dispune intrarea în legalitate în privința spoturilor „Carrefour” menționate, în sensul ca difuzarea acestora pe posturile de televiziune să respecte condițiile specifice comunicărilor comerciale prevăzute de legislația audiovizuală.

PREȘEDINTE,

LAURA GEORGESCU

Serviciul juridic și reglementări,

Șef serviciu Dumitru Ciobanu