



Decizia nr. 558 din 21.09.2017

Întrunit în ședință publică în ziua de 21 septembrie 2017, Consiliul Național al Audiovizualului a analizat sesizarea nr. 6922/16.08.2017 de la ANAF, adresa 2836PDVP/18.04.2017 de la RAC, precum și raportul întocmit de Direcția Monitorizare cu privire la spoturile publicitare 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, respectiv martie 2017 și iunie-august 2017, pe unele posturi de radio au fost identificate mai multe variante ale spotului publicitar pentru hipermarketul Carrefour.

Dintre acestea, în două variante difuzate în luna martie 2017 de postul de radio Radio ZU s-a regăsit mesajul anterior menționat, după cum urmează:

“Potrivit monitorizării postului **Radio ZU**, la care CNA deține înregistrări, în datele de **27 și 28 martie 2017**, în intervalul orar **07:00-11:00**, au fost identificate 2 variante ale spotului publicitar pentru hipermarketul *Carrefour*.

Spot publicitar Carrefour - varianta 1

Voce 1: *Nicăieri mai ieftin, ăh?*

Voce 2: *Nicăieri!*

Voce 3: *Te provocăm să găsești în altă parte mai ieftin decât la Carrefour. Dacă reușești îți dăm de 10 ori diferența. De exemplu, pe 26 și 27 martie, ai 15% reducere la toată gamă de scutece bebe Pampers. În plus, ai Rododendron hybrid mix la 39,90 de lei și cărucior sport la 230 de lei. Carrefour, pentru o viață mai bună.*

Exemple de difuzare:

- **Radio ZU:** în data de **27.03.2017**, la orele **07:12, 08:18 și 09:42**.

Spot publicitar Carrefour - varianta 2

Voce 1: *Nicăieri mai ieftin, ăh?*

Voce 2: *Nicăieri!*

Voce 3: *Te provocăm să găsești în altă parte mai ieftin decât la Carrefour. Dacă reușești îți dăm de 10 ori diferența. De exemplu, pe 28 și 29 martie, ai căpșuni la 9,99 lei kilogramul și zahăr Moș Zaharia 1 kg la 2,95 lei. În plus, până pe 2 aprilie cumperi un produs din gama de mașini de spălat și primești un cupon de cumpărături de până la 400 lei. Carrefour, pentru o viață mai bună.*

Exemple de difuzare:

- **Radio ZU:** în data de **28.03.2017**, la orele **07:12, 08:34 și 09:06**.

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, au fost monitorizate două variante modificate ale spotului, după cum urmează – redăm din raportul de monitorizare:

“În perioada **iunie - august 2017** (în datele și intervalele orare specificate), s-au monitorizat următoarele posturi de radio, la care CNA deține înregistrări:

– **Radio ZU**: în datele de **12.06.2016, 26.06.2017, 18.07.2017 și 25.07.2017**, în intervalul orar **07:00-10:00**;

– **Kiss FM**: în datele de **10.08.2017 și 13.08.2017**, în intervalul orar **07:00-10:00**.

În perioada **iunie - august 2017** (conform exemplelor de difuzare), s-au identificat **7 variante** ale spotului publicitar pentru hipermarketul **Carrefour**.”

Redăm cele două variante de spot difuzate de postul de radio Radio ZU în luna iulie 2017, ce au conținut o formă modificată a mesajului „*Te provocăm să găsești în altă parte mai ieftin decât la Carrefour. Dacă reușești îți dăm de 10 ori diferența*”, după cum urmează:

Spot publicitar Carrefour - varianta 4

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. Pe 17 și 18 iulie, ai ulei de floarea-soarelui 1 l - 3,49 lei și morcovi România la 1, 11 lei kilogramul. În plus, până pe 23 iulie, ai Smartphone Allview C6 Duo la doar 249,90 lei. Carrefour, pentru o viață mai bună.

Exemple de difuzare:

– **Radio ZU**: în data de **18.07.2017**, la orele **07:13, 08:31, 09:03 și 10:01**.

Spot publicitar Carrefour - varianta 5

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. Pe 25 și 26 iulie, ai ardei gras Bianca, 1,99 lei kilogramul și zahăr Lemarco 1 kg la 2,85 lei. În plus, primești un cupon de cumpărături de până la 400 lei la gama de electrocasnice mari Arctic și Beko. Carrefour, pentru o viață mai bună.

Exemple de difuzare:

– **Radio ZU**: în data de **25.07.2017**, la orele: **07:12, 08:28, 08:54 și 09:47**.

În urma audierii și analizării variantelor spotului pentru hipermarketul Carrefour, transmise de unele posturi de radio, 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 variantele din luna martie 2017 a spotului „Carrefour” au 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 existînd 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 radio două 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, considerînd 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, avînd 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”, în sensul ca difuzarea acestora pe posturile de radio să respecte condițiile specifice comunicărilor comerciale prevăzute de legislația audiovizuală.

PREȘEDINTE,

LAURA GEORGESCU

Întocmit,

Serviciul juridic și reglementări

Șef Serviciu, Dumitru Ciobanu