

Les activités du Jury pendant le quatrième trimestre 2002

L'évolution du nombre de cas soumis

Les **demandes d'examen préalable** (6) sont stationnaires tant par rapport au 4e trimestre 2001 que par rapport au 3^e trimestre 2002.

Les **plaintes de consommateurs** sont en nette augmentation, 3 campagnes ayant provoqué davantage de réactions.

Le nombre de **nouveaux dossiers** ouverts entre octobre et décembre 2002 est de 36 (une même publicité peut faire l'objet de plusieurs plaintes ou demandes d'examen), soit une augmentation de 33 % par rapport au 3^e trimestre 2002 (27) et de 112 % par rapport au 3^e trimestre 2001 (17).

Pour **l'ensemble de l'année 2002 et par rapport à 2001** :

- les demandes d'examen préalable sont en hausse : 34 soit + 31 %
- les plaintes de consommateurs sont en diminution (mais l'année 2001 avait été marquée par un nombre très élevé de plaintes) : 165 soit -39 % (en comptant chacun des 4 pétitions reçues en 2001 pour 1 plainte)
- le nombre de nouveaux dossiers est en augmentation : 131 soit + 19 %.

| | 2001 | | | | 2002 | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | 1er trim. | 2ème trim. | 3ème trim. | 4ème trim. | 1er trim. | 2ème trim. | 3ème trim. | 4ème trim. |
| Demandes d'examen Préalable | 6 | 11 | 5 | 4 | 18 | 3 | 7 | 6 |
| Plaintes de consommateur | 412(1) | 24 | 27 | 177(2) | 35 | 31 | 24 | 75 |
| Plaintes d'entreprises (3) | 1 | 2 | - | - | - | - | - | - |
| | 419 | 37 | 32 | 181 | 53 | 34 | 31 | 81 |
| Nombre de nouveaux dossiers | 33 | 29 | 31 | 17 | 38 | 30 | 27 | 36 |
| Plaintes ou demandes d'examen préalable non-traitées (hors compétence) (4) | 15 | 4 | 7 | 16 | 16 | 10 | 13 | 12 |

(1) Dont 2 pétitions relatives à une campagne avec 168 signatures et 1 pétition relative à une autre campagne avec 47 signatures.

(2) Dont 1 pétition avec 156 signatures concernant une campagne.

(3) Depuis septembre 2001, la compétence du Jury est limitée à l'examen des demandes d'examen préalable et aux plaintes de consommateurs. Les plaintes d'entreprises ne sont plus traitées.

(4) Depuis septembre 2001, la compétence du Jury est limitée à l'examen de la publicité dans les médias, ce qui exclut folders, emballages, mailings etc...

Les résultats des interventions du Jury

Du 1er octobre au 31 décembre 2002, 42 dossiers ont pu être clôturés et ont reçu les solutions suivantes:

| <u>SOLUTION</u> | <u>ORIGINE</u> | Demandes d'examen préalable | Plaintes | TOTAL | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|----------|-------|-------|
| | | | | | |
| 1. Pas de remarques ou publicité valablement justifiée | | 4 | 19 | 23 | 55% |
| 2. Publicité modifiée ou arrêtée : | | | | | |
| a) Modification acceptée par l'annonceur | | - | 2 | 2 | 5% |
| b) Arrêt par l'annonceur | | 4 | 8 | 12 | 28% |
| c) Arrêt ou suspension par les media sur recommandation du Jury | | - | - | - | - |
| 3. Avis de réserves | | - | 5 | 5 | 12% |
| 4. Campagne publicitaire ponctuelle ou achevée ayant justifié une recommandation pour l'avenir | | - | - | - | - |
| 5. Satisfaction offerte au plaignant par l'annonceur | | - | - | - | - |
| | | 8 | 34 | 42 | 100 % |

Le Jury a tenu 6 réunions au cours de ces 3 mois.

* *