

Au sujet des Rapports des plaintes contre la publicité

La publication de rapports au sujet des plaintes des consommateurs contre la publicité fait partie intégrante de l'engagement de l'industrie de la publicité face à une procédure objective et transparente de traitement des plaintes des consommateurs.

- Le *Rapport des plaintes contre la publicité* annuel de NCP informe l'industrie et le public du nombre et de la nature des plaintes que les consommateurs ont soumises à l'organisme afin que celles-ci soient examinées en vertu du *Code canadien des normes de la publicité* (le *Code*). Il fournit également un aperçu des préoccupations dont ont fait part les consommateurs dans leurs plaintes à NCP au cours de l'année écoulée.
- Les *Résumés trimestriels des plaintes des consommateurs* comprennent les résumés des plaintes contre la publicité que les Conseils des normes (les Conseils) ont jugées comme contrevenant au *Code*.
- Entre les rapports trimestriels, NCP publie également des *Résumés courants des plaintes des consommateurs* qui présentent les plaintes retenues contre la publicité, une fois que les Conseils ont rendu leurs décisions et que le délai d'appel est expiré.

Grâce à ces différents rapports, NCP fournit de l'information sur les préoccupations des consommateurs au sujet de la publicité et sur la façon dont les Conseils interprètent et mettent en application les articles du *Code*.