

Au sujet de la Procédure de traitement des plaintes des consommateurs

Mise sur pied officiellement il y a plus de 40 ans par l'industrie canadienne de la publicité, la procédure de traitement des plaintes des consommateurs fournit un mécanisme efficace d'examen et d'évaluation des plaintes que soumettent les consommateurs à l'encontre de la publicité qui a actuellement cours dans les médias canadiens.

NCP accepte et répond à toutes les plaintes écrites reçues par le biais de son processus de soumission en ligne, par courrier ou par télécopieur.

Les plaintes sont examinées en vertu des dispositions du *Code canadien des normes de la publicité*. Celles qui semblent contrevenir au *Code* sont évaluées par des Conseils indépendants, composés de bénévoles. Les Conseils des normes national et régionaux (les Conseils) comprennent des représentants expérimentés de l'industrie et du public, jouent un rôle crucial en assurant un traitement objectif, juste et équilibré des plaintes des consommateurs en vue de leur évaluation.

Fidèle à son engagement de transparence, NCP publie les décisions des Conseils relatives aux plaintes retenues dans des rapports de plaintes contre la publicité en ligne. Ces rapports fournissent un aperçu des préoccupations qu'a le public en matière de publicité et servent de guide à l'interprétation du *Code*.