

---

## CANADIAN BROADCAST STANDARDS COUNCIL

### QUEBEC REGIONAL PANEL

#### TQS re *Call TV* (version 1, round 2)

(CBSC Decision 08/09-1827+ & 09/10-0025+)

Decided August 24, 2010

D. Meloul (Chair), G. Moisan (Vice-Chair), Y. Bombardier, R. Cohen (*ad hoc*), M. Ille,  
J. Pennefather (*ad hoc*)

---

### THE FACTS

A paid program named *Call TV* (of Austrian origin) has been broadcast in various languages and using local hosts in numerous European countries for more than a decade. Montreal-based broadcaster TQS added a French-Canadian version of the program to its 2009 summer schedule (June, July and August). Produced by Mass Response TV, which paid TQS for the broadcast time, *Call TV* aired Sunday to Friday. From the beginning of June until July 25, the program aired from 11:00 pm to 12:30 am. From July 26 until its final summer broadcast of August 30, the program's duration was extended to two hours, namely, from 11:00 pm to 1:00 am.

The premise of the program was found in its name, *Call TV*; viewers were encouraged to call the on-screen 1-900 number, or text (SMS) the number given, with their solution to the various puzzles, games and contests that appeared on the screen in order to win cash prizes (each episode dealt with in this decision included two or three separate puzzles, games or contest segments) (the contestants, of course, were charged for their 1-900 call or text messages, that being the program's source of revenue). The value of each successful answer appeared at the bottom of the screen. The amount usually began at \$150 and gradually increased as time passed. Three different women, Marie-Andrée Poulin, Évelyne Audet and Geneviève Meunier, hosted the program on alternating days.

After the first few weeks in June, each episode began with the following viewer advisory in audio and video formats:

[translation]

The following program is an infomercial presented and paid for by MASS RESPONSE. If you have any questions, comments or wish to consult the rules, please contact them at:

website: [www.call-tv.ca](http://www.call-tv.ca)

e-mail: [public@call-tv.ca](mailto:public@call-tv.ca)

telephone: 1-888-627-7706

At the beginning of each episode, the host explained how the program's automated telephone system functioned. It was a 1-900 number, so she explained that each telephone call (unless the line was busy) and each text message would cost \$1, and that callers had to be at least 18 years old to participate. For example, on June 8, the host explained those arrangements in the following words at the beginning of the program:

[translation]

There are two ways to contact us. The first is by text message, so if you are a member of Rogers, Telus or Fido, send the word "tv". This is very important. Do not type the answer; just send the word "tv" to 77977. At that time, your phone number will be automatically registered in our data bank and you may be called back to participate in the question, the game taking place, at that very moment, with the host. Otherwise, the second method is to simply phone us at 1-900-528-8000. As in the case of, um, text messaging, your number may be chosen and we will call you back. But, you might also be even luckier and get through to the studio directly with me to answer the question. Your chances of winning are the same whether you choose to phone or to send a text message. The calls are truly chosen at random. Um, each message or call costs you one dollar. If the line is busy you will not be charged. You are only charged one dollar to participate when you hear an automated voice or my voice. And, of course, you must be 18 to participate.

[...]

Eighteen years old to participate. One dollar per call. Don't forget that if the line is busy you can try again as many times as you wish. You are never charged. You are charged one dollar only when you get through and have the opportunity to participate. If you hear a little voice speaking to you, you will be charged regardless of whether you win or not. Otherwise you are not charged.

The telephone and text message numbers remained on the screen throughout the duration of the program, as well as the information [translation] "\$1 per text message, \$1 per call". In addition, the following information scrolled across the top of the screen repeatedly:

[translation]

Participation is limited to those who are at least 18 years of age. Winnings are not paid out to minors. ... Calls are chosen *at random*. ... NOTE: the actual amount of one's winning may change throughout the program! ... You decide if a puzzle is easy or difficult. ... Please note that calling does not guarantee your participation in the program. *Chance dictates whether your call is chosen or not*. ... You decide if a puzzle is easy or difficult. ... Be aware that text messages are possible only through Rogers, Fido, Telus AND NOW ALSO THROUGH BELL ... You will find all the information concerning the program as well as the rules governing participation at the following web address: [www.call-tv.ca](http://www.call-tv.ca).

The phone distribution services are working constantly to optimize the capacity of the phone lines. We appreciate your patience and your understanding. [Emphasis added.]

The names of apparent past winners of the Quebec version of the program and the amounts they had won scrolled across the bottom of the screen.

The CBSC received a total of 319 written complaints about TQS's summer 2009 broadcasts of *Call TV*. Many complainants did not provide enough information (that is, the date and time of a specific episode) for the CBSC to pursue the complaints. Many also raised issues that fell outside the CBSC's jurisdiction, such as errors on their telephone bills. Any complaints that did raise relevant issues about on-air content and provided dates and times of specific episodes were treated under the CBSC's normal complaints-resolution process.

The CBSC's Quebec Regional Panel dealt with two of those complaints in an earlier *Call TV* decision, namely, *TQS re Call TV (version 1, round 1)* (CBSC Decision 08/09-1834 & -1856, August 11, 2009), which was released on August 19, 2009. Following that decision, the CBSC received an additional nine Ruling Requests from other complainants relating to episodes of *Call TV* that were broadcast prior to the release of the first CBSC decision.

Those complainants raised a variety of issues in their correspondence, including the assurances made on-air by the hosts that callers would not be charged if the line was busy; the fact that there was always a long lapse of time before a caller got through for the last puzzle and then always at the very last minute of the program, even when the contest was very easy; and general concerns that the program was a dishonest scam designed to take people's money (the full text of all correspondence can be found in Appendix).

Combined, the nine complaints identified 31 different episodes of *Call TV* that they considered problematic. One of those episodes (namely, that of July 12) had already been adjudicated in the CBSC's previous *Call TV* decision. (There was, therefore, no need to deal with it again in the current decision.) It should, however, be noted that none of the contests, games or puzzles reviewed in the current decision had been broadcast in the episodes considered in the first *Call TV* decision. Although some may

have been structurally similar to contests dealt with in the earlier decision, none was identical to those.

The hosts explained in each episode that the telephone system was “random”. In every one of the episodes, the calls came in at a reasonable rate during the first contest. During the second or third contest, however, there was always an extremely long lapse of time between the initial presentation of the contest on screen and any caller getting through to participate. Invariably, even if the solution to the contest was very easy and obvious, no call came through until the last few minutes of the program, even when the host informed viewers that more “lucky lines” had opened up. In many cases, the time elapsed before a call was as long as one hour or even an hour and a half (in the latter case, after the duration of the program had been extended to two hours).

Some of the complainants also identified specific contests that they felt were unfair. Based on the reasons set out in the CBSC’s previous *Call TV* decision, many of the contests presented on the episodes identified by the complainants did not pose any problems. The methodology of solving the puzzle was evident and there was usually an eventual winner.

One complainant mentioned a spot-the-different-picture contest on June 11 where he was unable to see the arm of one of the Bart Simpson pictures. Another complainant said she was unable to see the right-most letter “A” in a grid on August 14. In both instances, it appears that the complainants were simply viewing the program on a television set with a small screen with the result that parts of the images were cut off; the CBSC was able to see the full images clearly on its screens.

During a couple of episodes, there appeared to be some technical difficulties. In one, the picture was lost for a few minutes even though the sound component remained audible. In another, the audio and video were slightly out of sync. These events appeared to be legitimate technical problems and not anything that TQS or Mass Response TV had fabricated to defraud callers, as was hinted at by the complainants.

There were, however, seven contests that required adjudication by the Panel. The first was on July 6, where the first game required viewers to guess eight makes of automobiles that included the letter “A” anywhere in the name. Callers succeeded with Toyota, Ferrari and Cadillac. Host Évelyne gave some hints to viewers that finding the answers could be difficult:

[translation]

Please be aware that since we are in Vienna, Austria, makes and models can be European, Asian, perhaps North American. Obviously, um, in Quebec we are accustomed to what is available in, in the north of America, in North America, so you need to think in broader terms. It can truly be models from anywhere in the world. And, it can also be antique makes or makes that still exist. So, um, the ball is in your, your court.

I will tell you that a good way to find them is on the Internet, because all the books we have in Quebec, vehicle guides and such, deal mostly with North American makes and models. While here, as I say, there is a mixture of everything. In fact, I don't know them, but I do know my producers and I know what they are capable of doing. Some are very easy. Toyota was not one of the difficult ones. Toyota has already been named. We expected it would be one of the first makes named. So, I'll just warn you that some are going to be much tougher than others. But, if you use the Internet, you will be able to figure it out, and, well, as you already know, the amounts increase as the game progresses.

She reiterated that viewers could search on the internet for other car makes. No other callers provided correct answers, so she eventually revealed the remaining names on the list: Borgward, Trabant, Intermeccanica, Isotta-Fraschini and Marquette.

On July 10, the first game was "Count all the hearts" in an image of three playing cards. The cards were a five, a nine and a six of hearts, but the manner in which the cards were fanned out in the image hid some of the hearts on two of the cards and there was also an extra heart-shaped outline surrounding the hearts that could have been considered a second heart. Host Geneviève mentioned this as a clue. A number of callers provided different answers, but none was deemed correct. At the end of the game, Geneviève revealed that the answer was 225, but she did not explain how one arrived at this solution, and the answer was not apparent to any of the Adjudicators, notwithstanding the ample time and opportunity they had to consider the contest.

The first game of the July 22 episode also generated a complaint. Callers were required to name items on a list of five "things Évelyne takes to the beach". Two callers won prizes with "sunscreen" and "beach towel", but other callers with reasonable answers were unsuccessful. Évelyne eventually revealed the remaining items: reading glasses (one caller had unsuccessfully guessed sunglasses), magazines, and floaters.

A game presented on July 27 involved a grid filled with letters in which callers had to find the names of animals. The letters which were to be used in forming the animal names could not touch each other in their positions on the grid, whether horizontally, vertically or even diagonally. Moreover, the names had to be the ones that *Call TV* producers had pre-selected and put in envelopes. Two callers won by stating "chat" (cat) and "vache" (cow), but no other callers were successful. After playing other games, Geneviève revealed the remaining answers at the end of the program: Shire (a type of horse), Pumi (a type of dog) and Kai (a type of Japanese dog).

On August 2, the first contest sought male names with the letter "A" as the second letter. A similar game had been adjudicated in the CBSC's previous *Call TV* decision. In the earlier case, the host had assured viewers that the names sought were "well-known and common", but when she revealed them at the conclusion of the contest, it was clear that they were not. In the August 2 episode, host Évelyne made no such promises about the familiarity of the names; in fact, she mentioned that they could be foreign, implying that they could be expected to be unusual. Three callers succeeded

with the names “Marcel”, “Martin” and “Jacques”. Another caller won with “Yannick”, but one complainant questioned this win because the name in the envelope was actually “Janick”. The conversation with that caller, Pierrette, went as follows:

[translation]

Évelyne: See what we're doing in your case. I don't know what is in the envelopes, um, I will know it when you do. I'm told it is a bit different than what you said, but we will accept it anyway.

Pierrette: I see.

Évelyne: OK, we have “Janik” here [she holds up a sheet of paper]. But, you know, here in Austria it is pronounced “Yanik”; “J” is pronounced that way. So –

Pierrette: I have a nephew called Yannick.

Évelyne: Well, there you go. But, it can be written with a “Y”.

Pierrette: Exactly.

Évelyne: Exactly, but no problem. We are giving it to you anyway because you did well. So, stay on the line, dear lady. It gives me great pleasure and we are giving you five hundred dollars this instant. Have a nice evening. Thank you. So, um, as you can see, things are going very well. We've had very few calls and already we've had someone who won a large amount. In addition, don't you think we are being generous by accepting the names when they are approximately the same? [...] Sometimes it's difficult, sometimes it's easy, sometimes both. You never know. It depends on you. I did personally find “Janik” difficult, but, um, well the lady has a nephew named Yannick, so she found the answer. It depends, um, it's up to you to decide if a game is difficult or not. There is nothing, on my part at least, that can be done to control that. [...] What could be in there? Should we be looking at names used in Quebec? Should we be looking at foreign names? There are no guidelines, so it's up to you to come up with original answers.

[...]

So, “Janik” and “Marcel”. So far, so good. Nothing too complicated in this. These are, um, well, common names. It always depends on the people themselves. I don't find them easy, but they are nevertheless common. There was no catch or a high degree of difficulty, um, so there it is; they are, are names requiring some brain work, but you can do it. That is certain. They are names we have in Quebec. Um, if you are just joining us, I repeat that for “Janik” that you see in the eighth position, the lady said “Yannick”. We accepted it because, well, for us in Quebec, um it's the, the same difference in the end. It's just the way of pronouncing the “J”. Here in Austria, the “J”, if I'm not mistaken, produces, the, the, the, “Y” sound for us in Quebec. So, naturally, we accept the answer.

[...]

And, um, there aren't really any clues I can give you because there are many names having “A” as the second letter. Now, well, chance will determine if your ideas are, um, found in our envelopes. We have preselected them and put them in. By “we”, I mean the producers. I don't know what is in my envelopes. The answers are in those envelopes and you must obviously match what they contain to win the amount shown at the bottom

of the screen. It complicates the game a bit, but there is nothing we can do. Chance will determine if your answer matches ours. So, um, well it's just a matter of trying.

At the end of the program, Évelyne revealed the names that had not been successfully guessed with the following explanation:

[translation]

There isn't much time left in the program, so I'm quickly going to, I will open the envelopes for the first game. We were looking for men's names having "A" as the second letter: [she shows what is in the envelopes] "Hamo". It is not as well known in Quebec. "Gauvin", which is both a surname and a first name in Quebec. I also have "Gaspard", that we are very familiar with. And three others remain. "Camil" or Camille, both are good, always with the second letter being an "A". We had "Bastien", and finally "Baptiste". Those, then, are the names we were looking for in the first game.

Marie-Andrée was the host on August 19 and the first contest was "What does Marie buy at the supermarket?" Callers were required to guess six items on a list of such things that started with the letter "C". Marie-Andrée explained the game as follows:

[translation]

And I will tell you right away that these are things you are familiar with and that can easily be found in any good grocery store. No need to be looking in specialized grocery stores or fine food stores, markets where products from other countries can be found. These are truly items that can be found everywhere in any good Quebec grocery store.

[...]

Just simply go for it. I will tell you right away that it may seem easy, but it isn't as easy as all that. [...] You know, the degree of difficulty for each game varies with the individual.

Two callers won with "chocolate" and "cereal", but no others were successful despite such reasonable guesses as carrots, celery, coffee, cucumbers, croissants and so on. The host eventually revealed the remaining items: couscous, Calvados, Coke and Camembert. The complaint was that one cannot purchase Calvados at supermarkets in Quebec because it is a spirit.

On another episode in August (either the 5th, 12th or 26th – the complainant sent her own copy of the program without noting the *exact* date, but the host stated that it was Wednesday), Évelyne sought a list of 10 animal names that include the letter "A". Callers won prize money with answers "chat" (cat), "vache" (cow), "lapin" (rabbit) and "hamster". At one point, a caller guessed "canard" (duck) and was told that it was not on the list. Later in the program, another caller (who apparently had not heard or made note of previously-guessed animals) again suggested "canard". This time, Évelyne awarded the caller the prize because, she explained, the word "cane", which in French is the word for female duck, was on the list. At the end of the program, she also revealed the remaining names of the animals that had not been guessed: Akita (a type

of dog), Bavarois (a type of horse), Ceylan (a type of cat), Kuvasz (a type of dog) and Manx (a type of cat).

It should also be noted that TQS responded to all of the complainants. Depending on when TQS responded, the complainants received different letters. Prior to the release of the CBSC's first *Call TV* decision on August 19, TQS sent letters referring complainants to Mass Response TV and indicated that TQS had no control over the content.

[translation]

*Call TV* is a program that is presented and paid for by Mass Response TV. The latter is required to comply with all applicable regulations. As TQS is merely the means of broadcasting this paid program, we advise you to contact Mass Response TV for information on all conditions and procedures, regulations and verifications applying to this program. You can contact them by e-mail at [public@call-tv.ca](mailto:public@call-tv.ca) or via their toll-free number at 1-888-627-7706.

The fact that TQS broadcasts the program does not mean it endorses its content. As in the case of commercials for various products, the fact that TQS runs the commercial for a given product does not mean that it has verified the quality of that product. That would be a very heavy burden to impose on any broadcaster. For this reason, we broadcast an advisory prior to airing the program that read as follows: *"The following program is an infomercial presented and paid for by MASS RESPONSE. If you have any questions, comments or wish to consult the rules, please visit their website at [www.call-tv.ca](http://www.call-tv.ca) or e-mail them at [public@call-tv.ca](mailto:public@call-tv.ca)."*

Between August 19 and the program's final episode of the summer, TQS sent a modified version of that letter, but one that still deflected the broadcaster's own responsibility:

[translation]

[W]e wish to emphasize that *Call TV* is a program presented and paid for by Mass Response TV. The latter is required to comply with all applicable regulations.

For information on all conditions, regulations and verifications that apply, we advise you to contact Mass Response TV.

After August 30, complainants were generally informed that the program was no longer on the air. Copies of the letters sent to the nine complainants in this decision can be found in the Appendix.

In November 2009, TQS (by that date the broadcaster had been rebranded as V) sent the CBSC some information regarding the telephone system for *Call TV*. Those documents can also be found in the Appendix.



## THE DECISION

The Quebec Regional Panel examined the broadcasts under Clause 12 of the Canadian Association of Broadcasters' (CAB) *Code of Ethics* relating to contests and promotions. That Clause reads as follows:

All on-air contests and promotions shall be conceived and conducted fairly and legitimately and particular care shall be taken to ensure that they are not misleading, potentially dangerous or likely to give rise to a public inconvenience or disturbance and that any prizes offered or promises made are what they are represented to be.

The Panel also noted that one of the Background principles of the Code reads as follows:

Each broadcaster is responsible for the programming of the licensed station, network or service.

The Panel Adjudicators read all of the correspondence and viewed recordings of the program. The Panel concludes that TQS violated Clause 12 of the *CAB Code of Ethics*.

### A Second Decision: The Explanation

As indicated earlier in this decision, the CBSC received a large number of complaints about *Call TV*, the program TQS added to its broadcast schedule for the summer of 2009. During the period of preparation for the adjudication and the drafting and release of the first decision, complaints continued to flow (up to, and even after, the initial three-month broadcast of the program ended on August 30). As noted above, Ruling Requests were received from nine of the complainants *after* the adjudication and (not noted above), in the case of eight of the nine, after the release of the decision, some a couple of months after that date. Although the first CBSC *Call TV* decision dealt with the substantive analysis of the contest provisions of the *CAB Code of Ethics* applicable to this type of programming, the Quebec Panel believes that the individual complainants whose Ruling Requests arrived too late for consideration at that time are nonetheless entitled to a CBSC evaluation of their complaints. The present decision will respond to that entitlement, based, however, on the principles established in the first *Call TV* decision.

The Panel is also conscious of the fact that the broadcaster has responded to the principles established in that first decision in part by not renewing the broadcast term of *Call TV* before such time as the producers could revise the program to conform to those principles. The Panel also understands that it could not expect that the broadcaster would have modified its programming to reflect the Quebec Panel's prior decision in the

challenged episodes treated in this second *Call TV* decision, since those episodes were from the *same* period. The conclusions of this decision reflect that reality.

### **Broadcaster Responsibility for *Everything Broadcast***

The Panel notes that, as with its response to the complaints dealt with in the first *Call TV* decision, TQS continued to refer most of the present complainants to the producer, Mass Response TV. When the show was no longer being broadcast (that is to say, after August 30, 2009), TQS continued its explanation in a similar way, adding that the show was no longer being broadcast, but never acknowledging its own responsibility for the broadcasts. The Panel can do no better than to refer to its conclusions on this point laid down in the initial *Call TV* decision:

TQS's attempt to avoid responsibility for any content issues associated with *Call TV* and the attempt to pass it along to the producer of the paid programming, designated as Mass Response TV, cannot succeed. The private broadcasters' own *Code of Ethics* provides, in the Background section, "Each broadcaster is responsible for the programming of the licensed station, network or service." Moreover, this is entirely consistent with the statutory obligation of all licensed broadcasters under Section 3(1)(h) of the *Broadcasting Act*, which establishes broadcast licensee responsibility for everything each broadcaster airs.

### **Off-Air Issues**

Here, too, the Panel need do nothing more than cite its position on the off-air aspects of complainants' concerns set out in its earlier *Call TV* decision.

The complaints made to the CBSC cover a very broad range of issues, touching on callers' frustration with the inaccessibility of the program personnel (whom they were induced to call); the bills, sometimes amounting to hundreds of dollars, received by callers; the allegation that these bills included charges for calls they did not succeed in making (e.g. calls resulting in busy signals, for which hosts had assured the audience on air they would not be billed); the apparent unfairness of some, at least, of the contests; misrepresentations made by the hosts regarding some of the contests; the inexplicable frequent absence of calls for relatively long periods, and sudden, last-second success in callers getting through; and so on.

Those issues *which arise from the broadcasts themselves* fall within the mandate of the CBSC. The Panel can deal with the broadcast of the various contests and the representations of the hosts during the programs, and it will do so in this decision. The Panel cannot, however, deal with the off-screen operations of Mass Response TV or the fairness of the billing by the various telephone companies for the 1-900 calls or the text messaging.

## The Nature of the Challenged Program

As noted above, each of the challenged episodes began with a viewer advisory to the effect that “[t]he following program is an infomercial presented and paid for by MASS RESPONSE.” This was, of course, the case with the episodes dealt with by this Panel in the first *Call TV* decision. As this Panel stated on that occasion,

In the broadcaster’s terms, it was an infomercial. This is not, however, the view of the Quebec Regional Panel.

[...]

An infomercial is, in effect, an extended commercial, running for a much longer period of time than a traditional commercial, often thirty or sixty minutes. The goal of both is the same, namely, to sell a product or a service. The extended duration of the advertising message in an infomercial provides the opportunity for the vendor to expand the description of the product or service; hence the “info” part of infomercial. While infomercials may occasionally be presented in the guise of an entertainment format, their primary goal is to induce callers to place orders for the purchase of the product or service they are hawking.

While the goal of *Call TV* is to induce persons to *call*, the program’s goal is not to sell any product; it is to make money from the calls placed or texts sent by the participants. The question for the creators of the program was likely, “What is the best method for us to induce people to spend money on 1-900 calls or texts?” They appear to have concluded that it was to create a series of contests. In any event, the view of the Quebec Regional Panel is that *Call TV* takes, in the sense of Clause 12 of the *CAB Code of Ethics*, the form of an on-air contest, and is thus subject to the requirements of that Clause. That is to say, the contests (there were several of them on the four days of challenged programming) must: a) be conducted fairly and legitimately; b) not be misleading; and c) must ensure that any prizes offered or promises made are what they are represented to be.

Those principles continue to be applicable in the Panel’s treatment of the current challenged episodes.

## The Compliance of the *Call TV* Contests with Clause 12

As noted above, there were in the end seven challenged contests considered by the Panel on this occasion. Of these, six were of a rather arbitrary but structurally acceptable nature. They were contests in which callers were challenged by the broadcaster and producers to guess what was on *their* lists, including in the various cases: makes of automobiles, names of animals, male names, what Évelyne would take to the beach, or what Marie-Andrée would buy at the supermarket. While the Panel has found problems with some of these that will be discussed below, they found none based on the *structure* of the contests. That said, the Panel finds it curious that callers would take a far-flung shot at rather wide-ranging, essentially unlimited lists of things, but that

is their *right*. It is absolutely fair for broadcasters to offer such a “needle in the haystack” contest and for audiences to proffer their guesses, given that opportunity.

In the previous *Call TV* decision, there was a contest of the foregoing nature that greatly troubled this Panel. It was a contest to guess the ten male names on the producers’ list (i.e. in the envelopes held by the host). Difficult enough, to be sure, but the producers caused even more of a problem for the callers than the Panel believed was necessary or, more important, fair. As this Panel observed:

While it might have been fair and legitimate to simply suggest to the audience that they take their best shot at guessing which ten names were in the envelopes held by the host, the producers may have thought that this would not have generated enough callers or texters. After all, their interest was in generating the maximum number of one-dollar contributors. Consequently, in order to induce people to believe that they had a chance, the host continually made the point that the names were familiar, simple, known, common, etc. They were not. In a tactic reminiscent of the annoying, gloating, oddly-named dwarf in the Brothers Grimm fairy tale *Rumpelstiltskin* (well-known in its original German and English-translated versions, perhaps less known in its French version, *Le Nain tracassin*), the *Call TV* team developed a list of anything but common names. While the correct guesses Marc, David, Jacques and Laurent all fell easily into the familiar, known, common category, the remaining Pancho, Hakan, Gabor, Darko, Lamar and Nanno did not. Like the name Rumpelstiltskin, they were obscure, remote and extremely uncommon to the audience at which the French-Canadian incarnation of *Call TV* was aimed. This contest was nothing short of misleading and thus in violation of Clause 12 of the *CAB Code of Ethics*.

In a corresponding situation in the matter at hand, callers were invited to guess eight makes of cars that included the letter “A” anywhere in their name. Rather than inducing the audience to believe that the contest was a “slam-dunk”, the host made it clear that finding the answers could be the opposite, that is, very difficult. The car models could be European, Asian or North American. They could be current or antique, i.e. no longer manufactured. She even attributed some “wink, wink, nudge, nudge” malevolence to her producers. In other words, this would not be a cake-walk.

[translation]

Please be aware that since we are in Vienna, Austria, makes and models can be European, Asian, perhaps North American. Obviously, um, in Quebec we are accustomed to what is available in, in the north of America, in North America, so you need to think in broader terms. It can truly be models from anywhere in the world. And, it can also be ancient makes or makes that still exist. So, um, the ball is in your, your court. I will tell you that a good way to find them is on the Internet, because all the books we have in Quebec, vehicle guides and such, deal mostly with North American makes and models. While here, as I say, there is a mixture of everything. In fact, I don’t know them, but I do know my producers and I do know what they are capable of doing. Some are very easy. Toyota was not one of the difficult ones. Toyota has already been named. We expected it would be one of the first makes named. So, I’ll just warn you that some are going to be much tougher than others. But, if you use the Internet, you will be able to figure it out, and, well, as you already know, the amounts increase as the game progresses.

It was anything but easy. There were obscure makes, as well as easy ones. Only three of the eight were uncovered; five were *extremely* difficult. From the point of the view of the Panel, however, the contest was entirely fair. No-one was misled. The audience was advised and informed. Those who called took their chances. The contest fell comfortably within the contest standards established in Clause 12.

Nor did the Panel find any difficulty with the contest to guess male names with the letter “A” as the second letter. Unlike the corresponding contest in the first *Call TV* decision, there was no misleading statement about the common nature of the names on the list. If anything, host Évelyne did note that they could be “foreign”. Following a not unfamiliar pattern, three names guessed were quite easy and familiar. The others were more difficult. That said, in one case, she did show flexibility in accepting “Yannick” for “Janik”, the name in the envelope. The remaining six names were more uncommon, but here again, the Panel finds no problem with the contest, as no misleading statements or invitations were offered by the host.

Nor was there any problem with the things that Évelyne would take to the beach. Perhaps snowshoes, snow skis or a winter parka would have been a problem on what could theoretically be an unlimited list, but there were no such obscurities in the contest as broadcast. It was unlikely that callers would have uncovered all of the producers’ choices, but the contest was fair.

That was not, however, the case with the things beginning with “C” that Marie-Andrée would buy at the supermarket. While she again attempted to disclose the facility or difficulty of the possibilities, the script she was given resulted in a misleading piece of information for the market at which the show was aimed. She said, [translation] “I will tell you right away that these are things you are familiar with and that can easily be found in any good grocery store. No need to be looking in specialized grocery stores or fine food stores.” When, at the end, she revealed that one of the unguessed items was Calvados, it was clear that the contest was misleading, as Calvados, an alcoholic product, is only available at Government-controlled liquor outlets and not in any good grocery store in Quebec. That contest was in breach of Clause 12 of the *CAB Code of Ethics*.

As to the two remaining contests of this type, namely, the names of animals (in one case with the letter “A” anywhere in the name and, in the other, made up of letters from a grid of letters provided on-screen), the Panel also has some difficulty. In both cases the producers sought the “names of animals”. In the first contest, callers won by guessing “chat” (cat) and “vache” (cow), but no other callers succeeded. In the end, the unguessed names were Shire, which is a breed of horse, and Pumi and Kai, both breeds of dogs. It is clear that horse and dog would have been acceptable answers (had the appropriate letters been on the grid in the first of those two animal-naming games), as would hundreds, if not thousands of other names (including those of the

mammal, fish, bird, reptile and insect worlds). But, in a contest in which callers are induced to *spend money* to enter, the Panel considers that the producers and, of course, the broadcaster, have more of a duty to the persons they tempt into the fold. Had the contest sought the names of *breeds* of animals (as the earlier contest seeking *makes* of cars rather than, say, methods of transportation), this would have been an acceptable result. In this case, it was not. Callers were misled by a contest seeking the names of animals and they could, so to speak, have guessed until the cows came home, without ever landing on the producers' choices. This principle is equally applicable to the second animal-naming contest, in which the winning choices were "chat" (cat), "vache" (cow), "lapin" (rabbit), "hamster" (hamster) and "canard" (duck), but the unguessed names Akita, Bavarois, Ceylan, Kuvasz and Manx were all names of *breeds* rather than of animals, as the contest led the callers to believe they were investing their dollars in. The Panel finds the two foregoing contests unfair and in breach of Clause 12.

The Panel also finds a problem with Évelyne's mid-course change in the second animal-naming contest. At one point, a caller guessed "canard" (duck) and was advised by the host that it was not on her list. Later in the program, another caller (who had presumably missed that rejected answer) once again guessed "canard", but, on this occasion, Évelyne accepted it, explaining that the answer she had, namely, "cane" was simply the female gender of "canard" (in English, the same word "duck" is also the female gender of the species). Consequently, she concluded that the answer "canard" was acceptable on this occasion. The Panel finds that this change of position rendered the contest unfair for the person who had guessed correctly, having paid to do so, and this was in breach of Clause 12.

The remaining contest was the "Count all the hearts" contest. There were no successful contestants and, at the end of the day, the only revelation by host Geneviève was that the answer was 225. No explanation was provided regarding the method of arriving at the solution, and, as in the first *Call TV* decision, none of the Adjudicators was able to justify, explain or understand the answer, without any time pressure whatsoever and having the answers in front of them as provided by the host at the end of the contest. This once again raised doubts in the minds of the Adjudicators as to the legitimacy of the puzzle, but, as in the first *Call TV* decision,

what is more important to them is the inherent absence of transparency for the audiences. Audiences ought to be able to know or understand the rules of a contest and the transparency of the outcome, *particularly when they are being asked to spend money to enter them*. The rule can be the seeking of a particular fact or piece of information, in which case the disclosure of the verifiable fact or information is the transparent element. The rule can be the guessing of a number, as in Government-run lotteries, in which case the revelation of the numbers falling out of a basket is the transparent element. The rule can be that a disclosed committee of individuals will judge the dancing, singing or other skill set of an individual or group. And so on. Where, contrary to the reasonable and customary examples of the foregoing contests, the inherently dubious outcome is neither

evident *nor explained*, the Panel considers that the absence of transparency renders the conduct of the contest neither fair nor legitimate, as required by Clause 12 of the *CAB Code of Ethics*.

In conclusion, the Panel finds that the absence of transparency in the “Count the hearts” game renders the contest neither fair nor legitimate and, consequently, in breach of Clause 12.

### **Broadcaster Responsiveness**

The CBSC considers, as a part of every decision, whether the broadcaster has complied with its obligation to respond appropriately to the complainant’s concerns. That dialogue is not only a part of every broadcaster’s CBSC membership obligations; it also represents the public’s sense of security in the process of self-regulation. While broadcasters are always involved with the reaction of their audiences to what they put on air, this dialogue with a viewer or listener is the manifestation to the complainant of that involvement. In this case, the Panel has faced a most unusual situation, one in which the broadcaster has responded, true, but appears to have tried to pass the responsibility for the broadcast content to *others*. That is both unfair and unreasonable. TQS, indeed all broadcasters, must be aware of their responsibility for *everything they broadcast*. This is not a case of the broadcaster arguing, say, that its news report was fair and accurate when a complainant has argued that it was not. This is a case of the broadcaster ducking any discussion of the substantive issue of fault for content and arguing rather that the whole business was someone else’s fault and problem. In the fullest sense of what the CBSC expects from its members for the benefit of the public, TQS has let the side down, but, on *this* occasion, which is to all intents and purposes the same as the corresponding circumstance in the case of the responses to the complainants in the first *Call TV* decision, the Panel is prepared not to find a breach of the obligation of responsiveness because it did respond. As this Panel said in the earlier decision, and as it repeats in this decision, that would not be its conclusion on a future occasion, if any, on which the broadcaster attempted, in its response to a complainant, to duck its responsibility for anything it had broadcast.

The Panel does also wish to note that TQS (at that point transformed into V) took the step of supplying the CBSC with documents received from telecommunications-related companies subsequent to the first *Call TV* decision. These dealt with matters of concern to many of the complainants and, even though telephone billing practices do not fall within the mandate of the CBSC, the broadcaster’s furnishing of those documents was helpful to the process.

## Announcement of the Decision

It is customary in the case of Panel decisions rendered against a broadcaster for the broadcaster to be required to make an announcement of the CBSC Panel's findings. In its decision in *OMNI.1 re an episode of the Jimmy Swaggart Telecast* (CBSC Decision 04/05-0097, April 19, 2005), the Ontario Regional Panel explained the rationale for that position in the following terms:

There is almost no exception to the principle that a broadcaster found to have breached a code or a condition of membership in the CBSC must announce the decision in the terms specified by the Council. That being said, in the rare circumstances in which a broadcaster had already taken concrete steps to acknowledge its error and rectify the situation, the CBSC has not necessarily required an announcement of the Panel decision.

In that decision, the Ontario Panel reviewed the circumstances that led to similar conclusions in *CJMR-AM re the Voice of Croatia* (CBSC Decision 92/93-0205, February 15, 1994) and *CHUM-AM re Brian Henderson Commentary* (CBSC Decision 95/96-0008+, March 26, 1996). It also explained, in *CFTR-AM re Dick Smyth Commentary* (CBSC Decision 95/96-0062, March 26, 1996), that the broadcaster, on the basis of its voluntary on-air apologies, had no further obligation to make the customarily mandated CBSC announcement. The circumstances of the matter at hand are, however, even more similar to those arising in another pair of decisions involving a different broadcaster. In *Showcase Television re an episode of Queer as Folk (Episode #209)* (CBSC Decision 01/02-0759, February 28, 2003), it was an administrative error that prevented the March 18, 2002 episode of *Queer as Folk* from being treated at the same time as that of November 12, 2001, which had been dealt with by the National Specialty Services Panel in *Showcase Television re an episode of Queer as Folk* (CBSC Decision 01/02-0217, September 13, 2002). Following the first decision, Showcase Television was required to make the customary broadcaster announcement. The second decision dealt with the same issues and both episodes should ordinarily have been dealt with in the first decision. Naturally, the Panel conclusion on the substance of the second file was the same, but the Panel did not require a *second* announcement in the circumstances.

Both complaints, and now both decisions, dealt with the same issues, namely, the sexual content and the provision of viewer advisories. In accordance with the requirements of the first *Queer as Folk* decision, Showcase announced that it had breached Article 5.1 of the *CAB Violence Code* in its broadcast of the program on November 12. Since the National Specialty Services Panel comes to the same conclusion with respect to the currently challenged broadcast and since the broadcaster had no opportunity to modify its viewer advisory policies for this broadcast *following* the first decision, it finds that there is no need to repeat a similar announcement with respect to this decision.

The Quebec Regional Panel considers the present circumstances to be almost identical. The complaints in both *Call TV* decisions related to the broadcast of the program in the same time period and were substantively similar. The Panel's



conclusions are based on the very same principles. The broadcaster took the step of removing that initial incarnation of the program from the air. The Quebec Panel does not consider that anyone's interests would be served by requiring an announcement of the same Code breaches. Moreover, it concludes that such an announcement might cause unnecessary confusion among members of the public.

*This decision is a public document upon its release by the Canadian Broadcast Standards Council.*

---

## ANNEXE

### Décision du CCNR 08/09-1827+ et -09/10-0025+ TQS concernant *Call TV* (version 1, prise 2)

---

#### Les plaintes

Le CCNR a reçu 319 plaintes concernant la version de l'émission *Call TV* qui a été diffusée pendant l'été 2009. Plusieurs des plaignants n'avaient pas donné assez de détails (date et heure de diffusion) pour poursuivre les plaintes ou ils avaient soulevé des questions qui ne tombaient pas dans la juridiction du CCNR (par ex. des erreurs dans leur relevé de compte de téléphone).

Le Comité régional du Québec du CCNR a déjà traité deux plaintes dans *TQS concernant Call TV* (Décision du CCNR 08/09-1834 et -1856, rendue le 11 août, 2009) que le CCNR a rendu publique le 19 août 2009. Après la publication de cette décision, le CCNR a reçu neuf Demandes de décision de plus. Les neuf plaintes sont reproduites ici.

#### Dossier 08-09-1827

Ce plaignant a dicté sa plainte par téléphone le 12 juin 2009 parce qu'il n'est pas capable de le faire par écrit :

1. Première question : Est-ce que quand j'appelle et que vous répondez « merci d'avoir participé » et vous raccrochez est-ce que je paye le 1 \$?

Pourquoi est-ce que les prix sont donnés quelques secondes juste avant la fin et pourquoi ne pas les transférer pour le lendemain? (P.S. vous avez déjà donné des prix après le décompte final)

Est-ce que les personnes qui appellent sont expliqués ce qui arrive? Savent-ils que si ça sonne occupé = 0 \$, quand on répond merci 1 \$, répond à la question tu paies 1 \$?

Dans l'émission du 11-12 juin vers minuit 15, dans le jeu BART les 3 messieurs ne paraissaient pas complètement, il manquait une partie du bras gauche.

2. Pourquoi vous continuez de changer de film régulièrement? Ils ne tiennent pas parole. En plus, le 12 juin 2009 à 14 h il y avait un film trop violent pour les enfants.

3. Pour les postes français en général combien y a-t-il d'émissions faites au Canada? Canal Série par exemple? De plus en plus on va acheter les émissions étrangères. On a l'air niais, les émissions ne sont pas de qualité et elles sont toutes des traductions de films étrangères.

4. [Il mentionne une autre affaire concernant un autre télédiffuseur].

Est-ce que notre télévision est plus saine? Parce qu'elle devient de moins en moins saine. Où va notre tv? Quel est le vrai rôle de la tv?

Dossier 08-09-1964

Le plaignant a soumis la plainte suivante le 8 juillet par le formulaire web du CCNR :

station : TQS  
 émission : *Call TV*  
 date : depuis le premier juin sauf le samedi  
 heure : 23 h à 0 h 30

préoccupation : J'aimerais comprendre comment il se fait qu'une émission comme *Call TV* diffusée sur TQS 6 soirs semaine soit et demeure à l'écran alors que tout le monde convient que c'est une arnaque de première.

Ce genre d'émission comme vous le savez sûrement opère déjà dans plusieurs pays et est connu sous le vocable peu flatteur de télé-tirelire. Évidemment je ne m'attend pas à ce que vous puissiez faire quelque chose pour arrêter cette émission ridicule car ce sont des gens malins qui connaissent vos filets et la grosseur des mailles dans lesquelles ils peuvent passer.

Il y a bien sûr la régie des loteries et courses qui doit se préoccuper aussi de ce phénomène et à laquelle je vais aussi me plaindre.

J'espère que ce courriel ne sera pas inutile et qu'il sera au moins comptabilisé dans le nombre de plaintes recues au sujet de cette émission. Merci de votre attention.

Le CCNR lui a expliqué qu'il faut donner la date d'un épisode spécifique pour poursuivre sa plainte. Le plaignant a réécrit le 9 juillet :

Il semble que j'ai omis de spécifier la date et l'heure de diffusion de l'émission *Call TV* sur les ondes de TQS. Cette émission est diffusée depuis le début juin à tous les soirs sauf le samedi de 23 h à 0 h 30. Si d'autres renseignements vous sont nécessaires il me fera plaisir de vous les faire parvenir si je le peux. Merci de votre attention.

Le CCNR lui a expliqué de nouveau que nous avons besoin de la date d'un épisode spécifique. Le plaignant a envoyé un courriel le 16 juillet :

Je veux bien vous donner une date pour l'émission *Call TV* mais je commence à me demander si vous avez une réelle volonté d'investiguer ce phénomène quoiqu'il en soit je peux vous dire que j'ai regardé l'émission du 14 juillet ainsi que celle du 15. En fait n'importe laquelle des émissions peut convenir car elles sont toutes réalisées sur le même modèle.

Voici quelques liens se rapportant à des commentaires d'internautes.

<http://www.cyberpresse.ca/opinions/chroniqueurs/hugo-dumas/200906/09/01-873852-call-tv-beaucoup-dappels-peu-delus.php>

<http://ruefrontenac.com/spectacles/tv/6219-pascale-levesque-call-tv>

<http://dansmatele.ca/2009/06/grosses-frustrations-pour-call-tv.html>

Une simple recherche sur Google vous renseignera encore d'avantage. Merci encore de votre attention.

### Dossier 08-09-1997

La plainte suivante a été envoyée par télécopieur le 14 juillet :

Re : *Call TV*, émission à TQS, le soir à 23 hres

Sous toutes réserves

Pour faire suite à notre conversation de ce jour je vous donne quelques détails sur cette émission pas trop catholique. (truquée!)

Depuis le 1<sup>er</sup> juin cette émission se joue des téléspectateurs et auditeurs en nous faisant voir la facilité de gagner de l'argent = taux.

L'exemple du 13 juillet 09. Vers 11.15 ils ont mis à l'écran trois photos, dont une était différente.

Aucun téléphone avant 12.29, presque la fin de l'émission et un monsieur a gagné 1600 \$. L'erreur était très facile et c'est impensable que personne n'a peut la voir avant. J'ai eu la ligne 3 fois, sans jamais me transférer à la télé! C'est toujours comme ça.

Les mêmes personnes ont souvent la ligne en directe, des fois 2 fois par soir. Le cellulaire a un avantage car ils sont appelés par le diffuseur.

J'ai déjà envoyé une mise en demeure à TQS au début juillet 09.

Le plaignant a envoyé une deuxième télécopie le 4 août :

Sous toutes réserves

J'ai reçu votre lettre du 17 juillet 2009 concernant ma plainte. Je n'ai reçu aucune nouvelle de TQS!

Il faudrait faire quelque chose. Le programme se termine à la fin d'août 09 et c'est de plus en plus bizarre. J'ai fait beaucoup de notes depuis le 23 juillet, date à laquelle j'ai annulé mes frais à la compagnie de téléphone et je n'ai pas joué.

C'est toujours les mêmes personnes ou presque qui ont la ligne. J'ai pris note des noms & gagnants. Le gagnant du dernier jeu se fait toujours à la dernière minute (pourtant solution est facile). C'est toujours 1 hre sans que le téléphone sonne pour ce gros montant. C'est une arnaque!

Ça semble arnaque avec certains numéros surtout la messagerie text (les gens ont la ligne 2 fois le même soir). S.V.P téléphonez-moi.

Dossier 08-09-2124

Le CCNR a reçu la plainte suivante en date du 1<sup>er</sup> août :

Je veux faire une plainte à TQS pour l'émission TQS *Call TV* pour m'avoir chargé \$1.00 chaque fois que signalait 514-900-528-8000 pour le grand total 193 fois x \$1.00 plus taxes = \$230.11 même si la ligne était occupée. Je n'ai jamais parlé à personne de l'émission.

Alors je suis entièrement déçu de ces fausses représentations de leur part, en plus de l'avoir mentionné au début que ça coûtait seulement \$1.00 seulement si vous parlez en direct avec la personne qui fait l'émission. Alors je vous demande de me rembourser avec les copies que je vous ai envoyé. J'aimerais vous mentionner qu'il y a encore une facture à venir le mois prochain du Bell, encore de cette arnaque. Je trouve ça déplorable en 2009 qu'il y a encore du monde malhonnête.

Le plaignant a également envoyé une copie de sa facture de téléphone. Le CCNR a estimé que les dates de diffusions qu'il a identifiées étaient celles notées sur la facture.

Dossier 08-09-2160

La plainte suivante en date du 10 août a été envoyée au CCNR :

À qui de droit,

Par la présente, je souhaite faire une plainte concernant l'émission *Call TV*, diffusée sur les ondes de TQS. J'ai essayé à plusieurs reprises de participer à l'émission, qui consiste à appeler une ligne payante pour répondre à des questions diffusées en direct, sans succès. Bien entendu, je ne m'attendais pas à ce que cela fonctionne, encore moins du premier coup. Cependant, après avoir observé attentivement l'émission, le principe du « hasard » qui est mentionné dans les règlements de l'émission ([http://www.calltv.ca/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=14&Itemid=31](http://www.calltv.ca/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=14&Itemid=31)) m'apparaît un peu obscure et pour le moins non transparent. Il semble que des appels sont pris à la toute dernière minute pour rendre le spectacle plus excitant; il semble aussi que le « hasard » soit moins généreux quand l'émission, elle, est généreuse de ses prix.

Aussi je trouverais important que la direction de l'émission et du réseau TQS remettent les pendules à l'heure et nous la donne juste. Le minimum qu'on puisse demander d'une telle émission construite autour d'un « gambling » est de nous dire qu'elles sont nos chances de gagner.

Merci de votre attention.

Le CCNR lui a expliqué qu'il ne peut pas traiter des questions se rapportant à des activités hors des ondes et qu'il faut une date d'un épisode spécifique pour poursuivre la plainte. Le plaignant a écrit de nouveau le 13 septembre :

À qui de droit,

La présente est pour faire part de mon insatisfaction et de mes soupçons quant à l'émission *Call TV*, diffusée sur les ondes de TQS. J'y ai joué pour la première fois le 11 juillet 2009. J'ai rejoué le 22 juillet 2009, pour m'apercevoir que peu importe ce que je faisais, j'étais

incapable d'avoir la ligne; soit la ligne était engagée, soit un message enregistré me disait « meilleure chance la prochaine fois », ou bien finalement, « vous avez obtenue la ligne "n", meilleure chance la prochaine fois ».

Suite à cela, le déroulement de l'émission m'a semblé suspect. Curieusement, alors que les montants des prix augmentaient, dans la seconde moitié de l'émission, il n'y avait aucun appel entrant. Comme par « hasard », c'est lors des deux dernières minutes de jeu qu'un appel arrivait jusqu'en onde et que le prix était gagné. Les jeux proposés me semblaient tout à fait enfantin, il est donc étrange qu'aucun auditeur n'ait eu la réponse dans une période aussi longue.

Dans cette émission suivante, diffusée le 23 juillet, le même manège semble se reproduire. Au début, les appels sont choisis assez rapidement. Les prix augmentent dans la seconde moitié pour n'être gagnés qu'à la toute fin. Si le hasard, invoqué par la direction de l'émission *Call TV* (voir courriel ci-attaché) était équivalent lors de toute l'émission, il n'y aurait pas ce vide au niveau des appels en fin d'émission et cette rapidité de sélection en début d'émission. Il me semble donc que le « hasard » défendu par *Call TV* est, sinon manipulé sciemment, calculé minutieusement pour éviter des pertes trop importantes. Ce qui me pousse à soupçonner l'émission d'être une arnaque pure et simple.

La première fois que j'ai jouée dans la nuit du 10 au 11, on m'a facturé quatre fois; dans la nuit du 22 au 23, on m'a facturé 7 fois. La nuit du 23 au 24, j'ai joué pendant une heure pour tenter d'avoir la ligne. Sans l'avoir obtenu, on m'a facturé 11 fois.

Malgré tout, j'ai continué de regarder l'émission et le même manège décrit ci-haut se reproduisait systématiquement. Comme les prix élevés ne se gagnaient qu'à la toute fin de l'émission, j'ai tenté ma chance dans ces dernières minutes sans plus de succès. En l'espace de 10 minutes, on m'a facturé 2 fois.

## Dossier 08-09-2282

Le plaignant a soumis la plainte suivante le 27 août par le formulaire web du CCNR :

station : TQS  
 émission : *Call TV*  
 date : 6-7-12-13-14-15-19 juillet 2009  
 heure : entre 23:00 et 00:30  
 préoccupation : À qui de droit,

Concernant la facturation des appels de *Call TV* de TQS.

Je conteste le modèle de facturation de 1,00 \$ par appel de ce jeu. Le système de réception des appels enregistre une connexion à partir d'un système de téléphonie interactif qui coupe l'appel après avoir avisé l'appelant que les lignes sont toutes occupées. Ce faisant, il force l'appelant à rappeler à nouveau de façon à ce qu'il soit facturé sur un autre appel de 1,00 \$.

1) Cette façon de faire n'est pas pleinement définie par l'animatrice lors de l'émission.

- 2) La définition du mot « appel » est alors ambigu mais désigne plutôt une connexion à leur système sans pull d'attente. Ce qui constitue un « poker téléphonique » qui n'est pas le but visé par les explications de l'animatrice.
- 3) Alors que l'animatrice ne prend pas d'appel, les lignes restent toujours engagées. 2 scénarios se dessinent : a) soit que leur système ne relaie aucun appel à l'animatrice et charge les connexions interactives ou b) soit que délibérément l'animatrice attend un quota de connexions qui ont été chargées à des téléspectateurs qui se sont fait raccrochés la ligne au nez.

Ce système de facturation d'appel constitue une manipulation en forçant les téléspectateurs à rappeler vers un système qui leur raccrochera la ligne au nez sans mise en attente.

Je demande remboursement sur tous les appels de 1,00 \$ où je me suis fait répondre que toutes les lignes étaient occupées par leur système interactifs alors qu'aucune mise en attente n'avait lieu.

Merci de votre attention.

Le CCNR lui a expliqué qu'il ne peut rien faire concernant la facturation. Le plaignant a écrit de nouveau le 22 septembre :

Merci d'avoir pris le temps de lire mes observations.

Les dates des émissions est pourtant bien écrites dans l'envoi précédent.

Je vous les transmet donc à nouveau:

station: TQS

émission: *Call TV*

date: 6-7-12-13-14-15-19 juillet 2009

heure: entre 23:00 et 00:30

Je sais qu'il s'agit de bonnes dates puisque j'ai été facturé alors que je n'ai même pas participé légalement au jeux alors que l'animatrice nous encourageait à le faire.  
Bonne journée!

Le plaignant a écrit le courriel suivant en date du 28 septembre à *Call TV* et au CCNR :

Bonjour

Permettez-moi de vous indiquer que mon nom est bien M. [G.].

Si vous désirez entreprendre une correspondance ou vous défendre par courriel je vous demanderais de vous identifier s'il vous plaît et de faire transférer chacune de vos réponses au dossier CCNR dossier C08/09-2282.

Et non ! ... Vos explications en début d'émission n'arrivent pas à expliquer le fait que si votre message : « toute nos lignes sont occupées » et que la ligne soit coupée que le dollar soit facturé.

Vous bernez l'auditoire en laissant croire que le but de chaque jeu est d'avoir la bonne réponse alors qu'en fait le but du jeu est d'avoir la ligne! Ce qui est très différent.

Par exemple, dans votre émission du 12 juillet 2009, votre animatrice explique : « Mais si c'est engagé, que vous avez pas la ligne, vous êtes pas chargé. Vous pourrez, vous pourrez, euh, essayer autant de fois que vous voudrez. Par contre, si vous avez la ligne, que vous soyez gagnant ou non, vous avez tout de même essayé de participer. »

Votre « si vous avez la ligne » est ambiguë et laisse place à interprétation.

Il vous incombe de vous faire comprendre clairement.

### Dossier 09-10-0025

Le 14 août, la plaignante a envoyé la lettre suivante :

Je vous écris pour porter une plainte pour l'émission *Call TV*.

Je vous ai parlé au téléphone et vous m'avez dit de vous écrire ma plainte.

- 1- L'émission n'est pas conforme car il donne des prix en disant que le nom dans l'enveloppe est Janick et la personne en ligne a dit Yanick et la personne a gagné.
- 2- Ils ont dit les animatrices que si les lignes sont occupées il n'y a pas de frais de \$1,00. Cela est faux. Il nous charge des frais pour la ligne occupée.
- 3- Une émission a fini avant le temps et l'animatrice a dit que le montant de \$1500,00 le lendemain avait été gagné après que les lignes étaient fermées.
- 4- Jeux d'allumettes fait à l'invers, pas la bonne réponse. La personne qui animait a dit que c'était parfait, la personne au téléphone gagnant.
- 5- Un autre jeu, un nom d'animal écrit de la mauvaise manière : « piton » au lieu de « python ». La personne a gagné pour avoir le nom d'un animal de 5 lettres et c'était 6 lettres.
- 6- Les grilles pour animaux. « Papillon » pas du tout correct dans la grille et la personne a encore gagné au bout de la ligne. Le mot était dans la grille « papilon ».

Je crois que j'ai d'autres erreurs, mais je ne veux pas faire un livre. C'est pour vous faire savoir que jamais il nous libère les lignes et que avec l'argent qu'il reçoit. Il pourrait nous retourner nos appels car j'ai communiqué à *Call TV* 1-888-627-7706, laissé plusieurs messages et jamais eu de retour d'appels et aussi à TQS 514-390-6035 pour David Crête – ne prend pas d'appel. Pour manifester la fraude dont je suis victime car ils m'ont chargé des lignes engagées pour \$300,00. Où est la justice de cette émission-là quand il y a tellement d'erreurs? Il y a des personnes qui gagnent malgré les erreurs. Je crois fermement que l'émission est arnaque. Ils sont là pour faire de l'argent car s'il y a 150 000 personnes qui écoutent et appellent à \$1,00 cela leur fait un bon montant d'argent. Je suis très déçue car je ne croyais vraiment pas devoir payer pour des appels engagées. Je ne suis pas une petite fille, j'ai 71 ans donc je croyais vraiment à l'émission, mais maintenant non à TQS et à *Call TV*. J'ai même enregistré leurs erreurs sur cassettes et cela fait que le monde ce font avoir à toutes âges. Mon petits fils de 29 ans écoute cette émission et il est malade.



P.S. Excusez mes fautes.

P.S. suite Il est schizophrène et lui dépense car dans sa maladie il croit pouvoir gagner et les lignes sont toujours occupées.

Le CCNR lui a expliqué qu'il nous faut des dates et heures précises. La plaignante a réécrit le 23 septembre :

Je vous remercie de m'avoir répondu à ma plainte. Pour les dates demandées, elles sont approximatives.

- 1- 31 août : la grille où l'on devait donner des noms sans que les lettres touchent l'autre. Dans le téléviseur la lettre « A » n'était pas visible. J'ai des photos de prise qui le démontrent bien mais il y a certaines personnes qui eux le voyaient le « A ».
- 2- Encore en août : des noms d'hommes avec un « A » comme 2 lettres. Ils ont pris des noms introuvables, Nanno, Hakan, Darko, etc. Mauvaise organisation mais pour eux plus d'argent et des téléphones.
- 3- Commencement août (date exacte, je ne l'ai pas) : le nom d'un animal à 5 lettres. Le nom « piton » écrit par Évelyne Audet pas bon car le nom s'écrit « python ». Combien d'erreurs se sont glissées depuis le début? Beaucoup.
- 4- Août milieu : demande un nom avec un « A » 2<sup>ème</sup> lettre. La personne au téléphone dit Yanick et c'était des jeux d'enveloppes et la réponse était Janick. La personne a gagné quand même. Je crois très sincèrement que les animatrices n'étaient formées pour faire cette émission.
- 5- Juillet. La TV s'est fermée car le poste n'a pu diffuser car il ne pouvait, je crois, reprendre le programme et il y avait un montant de, je crois, \$1500,00 à 2000,00 et le lendemain ils ont dit, vue les troubles, de ne pas nous inquiéter, que le montant avait quand même été gagné.
- 6- Août ou septembre. La TV a encore perdu l'image 30 minutes. Quand elle est revenue, celle qui animait, on voit la fin de l'émission et elle revient à la même place que quand l'image est partie et l'animatrice parle et ses lèvres ne suivent pas les paroles qu'elle vient de dire. Ouf???
- 7- J'ai pris des enregistrements et des photos de certaines émissions. Je crois que c'est un jeu qui force comme attraction à nous attirer car cela semble des jeux simples donc comment qu'on a la réponse il ne communique avec nous en ouvrant leurs lignes seulement au commencement pour nous attirer à continuer car dès qu'il met les lignes de la chance vous pouvez signaler pendant au moins un bonne 1.30 et vous n'avez jamais la ligne donc il dit que les jeux sont plus difficiles, ce qui est faux. Ils ne donnent pas assez d'informations. Ils sont là pour nous faire payer.

Ceci est vraiment mon opinion partagée avec plusieurs personnes. Moi je suis contre ce jeu d'infopublicité.

Merci

Dossier 09-10-0149

Le 21 septembre, le CCNR a reçu le courriel suivant :

Une des réponses du premier jeu de *Call TV* diffusé sur TQS en date du 19 août 2009 est plus que douteuse et constitue somme toute de la fausse représentation eu égard à la question soumise. De fait, la question du jeu en question consistait à deviner parmi une liste de six (6) éléments débutant par la lettre C qui pouvait être acheté dans un supermarché i.e. inclu dans un panier d'épicerie de supermarché. Suite à l'annonce des résultats non trouvés une fois la période de jeu expirée j'ai été plus que surpris de constater la présence de « CALVADOS » dans les choix de réponses.

Il est impossible d'acheter du calvados dans un supermarché au Québec et somme toute dans l'ensemble du Canada puisque ce type de produit est vendu dans les sociétés des alcools de nos provinces respectives ou dans des points de ventes spécialisés ne portant pas la dénomination « supermarché », à tout le moins au Québec. Les règlements entourant la vente d'alcool et le type de produits alcoolisés vendus dans les supermarchés du Québec notamment, est très précise et ces derniers (supermarchés) ne peuvent pas vendre n'importe lequel type d'alcool. Les sociétés des alcools ou détaillants de vins, bières ou boissons fortes ne se définissent sous le libellé de supermarché et ainsi donc une des réponses soumises au jeu est totalement fausse et de mauvaise foi.

Conséquemment, je demande réparation et remboursement pour les appels qui m'ont été facturés pendant le jeu et période évoquée.

Dossier 09-10-0340

La plainte suivante en date du 4 octobre a été envoyée au CRTC et acheminée au CCNR :

Plainte contre la station de télévision TQS : le programme du jeu questionnaire *Call TV* présenté sur cette station de télévision (TQS) au cours de l'été 2009 était une arnaque et une fraude.

J'ai participé au jeu questionnaire dans la soirée du 31 juillet-1<sup>er</sup> août 2009 sans jamais obtenir la ligne pour livrer mes réponses à l'animatrice. J'ai tenté d'obtenir la communication de façon répétée sans jamais réussir (échec continu sur 61 appels consécutifs pour le même jeu questionnaire avec une bourse qui a augmenté, si ma mémoire m'est fidèle, de \$1500.00 à \$2000.00 durant le temps du jeu questionnaire et période des appels. Le 16 septembre 2009, nous avons été facturés pour \$61.00 (61 appels) plus 7.88 de taxes (TPS + TVQ = 12.91%) pour un total de \$68.88.

Cette plainte est pour informer les autorités responsables d'appliquer la réglementation et de veiller à la protection des consommateurs-utilisateurs, d'interdire la télédiffusion de ce programme et pour demander les informations pertinentes sur le recours pour récupérer le paiement de frais d'appels qui ne devaient pas, selon les règles annoncées par l'animatrice et la publicité de TQS, être imputés à la facture de Bell Canada du 16 septembre 2009.

Merci de votre bienveillante considération.

## Les réponses du télédiffuseur

Avant la publication de la première décision du CCNR concernant *Call TV*, c.-à-d. entre le 1<sup>er</sup> juin et le 19 août 2009, TQS a envoyé la réponse suivante aux plaignants (les plaignants des dossiers 08-09-1827, -1964 et -1997 ont donc reçu cette réponse) :

Monsieur,

Le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR) nous a fait parvenir votre plainte concernant l'infopublicité *Call TV* diffusée sur nos ondes le [## mois] dernier.

*Call TV* est une émission présentée et payée par Mass Response TV. Ces derniers ont l'obligation de respecter tous les règlements qui y sont applicables. TQS n'étant que le diffuseur de cette émission payée, pour connaître toutes les modalités, les règlements de l'émission et les vérifications qui s'y appliquent, nous vous conseillons de communiquer avec Mass Response TV. Vous pouvez les contacter soit par courriel à [public@call-tv.ca](mailto:public@call-tv.ca) ou sur leur ligne sans frais au 1 888 627-7706.

Le fait que TQS diffuse l'émission ne constitue pas une acceptation de son contenu. Comme dans le cas des annonces de divers produits, le fait que TQS annonce ledit produit ne veut pas dire que TQS aura procédé à une vérification sur la qualité de celui-ci. Un tel fardeau serait trop onéreux à imposer à quelconque diffuseur. Pour cette raison, nous avons diffusé une mise en garde avant la diffusion de l'émission dont voici le texte : « *L'émission qui suit est une infopublicité présentée et payée par MASS RESPONSE. Pour toute question, commentaire ou pour consulter les règlements, consultez le site Internet [www.call-tv.ca](http://www.call-tv.ca) ou écrivez à [public@call-tv.ca](mailto:public@call-tv.ca) »*

Le choix de regarder ou non l'émission, suite à cet avis, est laissé au téléspectateur. Pour terminer, sachez que TQS a toujours respecté les obligations légales qui s'imposent.

Nous vous remercions de l'attention que vous portez au réseau TQS et vous prions d'agréer, Monsieur, nos sincères salutations.

Dans la première décision, le CCNR a trouvé des problèmes avec cette réponse-là parce TQS a essayé d'éviter la responsabilité pour *Call TV* premièrement en insistant que les plaignants devraient contacter le producteur de l'émission et deuxièmement en disant que la diffusion de l'émission ne constitue pas une acceptation de son contenu. Le CCNR a fait rappeler à TQS que les radiodiffuseurs doivent être conscients de leur responsabilité de *tous ce qu'ils diffusent*.

Après le 19 août, TQS a modifié ses réponses aux plaignants. Les plaignants des dossiers 08-09-2124, -2282 et 09-10-0340 ont reçu la réponse suivante :

Monsieur,

Le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR) nous a fait parvenir le [## mois] dernier votre plainte concernant l'émission intitulée *Call TV* diffusée sur nos ondes le [## mois] 2009.

Nous regrettons sincèrement que la diffusion de cette émission vous ait offensé et nous nous en excusons. Toutefois, nous tenons à souligner que *Call TV* est une émission présentée et

payée par Mass Response TV et que ces derniers ont l'obligation de respecter tous les règlements qui y sont applicables.

Pour connaître toutes les modalités, les règlements de l'émission et les vérifications qui s'y appliquent, nous vous conseillons de communiquer avec Mass Response TV. Vous pouvez les contacter soit par courriel à [public@call-tv.ca](mailto:public@call-tv.ca) ou sur leur ligne sans frais au 1 888 627-7706. TQS n'étant que le diffuseur de cette émission payée, nous avons diffusé une mise en garde avant la diffusion de l'émission dont voici le texte : « *L'émission qui suit est une infopublicité présentée et payée par MASS RESPONSE. Pour toute question, commentaire ou pour consulter les règlements, consultez le site Internet [www.call-tv.ca](http://www.call-tv.ca) ou écrivez à [public@call-tv.ca](mailto:public@call-tv.ca) » ». Le choix de regarder ou non l'émission, et surtout d'y participer (avec les risques que cela pourra comporter) suite à cet avis, est laissé au téléspectateur.*

Veillez noter que *Call TV* a terminé sa diffusion sur les ondes de TQS en date du 30 août 2009.

Quant à vos préoccupations reliées à votre facturation des appels téléphoniques, veuillez trouver ci-jointes les 2 lettres qui confirment que la facturation n'aura lieu que si l'appel est connecté. Nous vous demandons de communiquer directement avec ces compagnies pour tout problème relié à la facturation inexacte de vos appels.

Nous vous remercions de l'attention que vous portez au réseau TQS et vous prions d'agréer nos sincères salutations.

TQS a joint deux lettres. La première venait d'une société qui s'appelle AdvancedTele.com :

Dear TQS,

Due to the large volume of calls made to the 1-900-528-8000 number during the TQS Call-In TV show, we are aware that there have been some callers who have not been able to access the program. Please note that we have been assured by the carrier and billing agent, Triton Telecom (Calgary, Alberta), that any callers who did not connect to the 900 program or who received a busy signal will not be billed for the 900 number call.

We are working diligently, in cooperation with Triton Telecom, to increase the number of calls that the 900 network can accept and we expect to have an enhanced solution operational soon. In the meantime, we sincerely appreciate your patience as we work to expand the network.

If your viewers have any questions regarding 900 number billing, we urge you to refer them to Triton Telecom's customer service department at 1-866-340-4990. The customer service department does include both English- and French-speaking operators.

La deuxième lettre venait de Fastrack Global Billing Networks Inc. :

To Whom It May Concern;

This letter is to provide a guarantee, regarding the current reality *Call TV* show billing under Fastrack with the access number of 1-900-528-8000, to not bill any consumer for calls that did not connect to the service.

Fastrack Global Billing Networks Inc. is a registered Interexchange Carrier in Canada and it is a wholly-owned subsidiary of Triton Global Business Services Inc., an award-winning

Canadian Clearinghouse in business for over 14 years. The companies support all of its services 24/7 in English and French and have provided a toll free access for customer information @ 1-888-627-7706.

Les plaignants des dossiers 08-09-2160 et 09-10-0149 ont reçu la réponse suivante mais n'ont pas reçu de copie de lettre d'AdvancedTele ni de Fastrack :

Monsieur,

Le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR) nous a fait parvenir votre plainte le [## mois] dernier concernant l'émission intitulée *Call TV* diffusée sur nos ondes le [## mois] 2009.

Nous regrettons sincèrement que la diffusion de cette émission vous ait offensé et nous nous en excusons. Toutefois, nous tenons à souligner que *Call TV* est une émission présentée et payée par Mass Response TV et que ces derniers ont l'obligation de respecter tous les règlements qui y sont applicables.

Pour connaître toutes les modalités, les règlements de l'émission et les vérifications qui s'y appliquent, nous vous conseillons de communiquer avec Mass Response TV. Vous pouvez les contacter soit par courriel à [public@call-tv.ca](mailto:public@call-tv.ca) ou sur leur ligne sans frais au 1 888 627-7706. TQS n'étant que le diffuseur de cette émission payée, nous avons diffusé une mise en garde avant la diffusion de l'émission dont voici le texte : « *L'émission qui suit est une infopublicité présentée et payée par MASS RESPONSE. Pour toute question, commentaire ou pour consulter les règlements, consultez le site Internet [www.call-tv.ca](http://www.call-tv.ca) ou écrivez à [public@call-tv.ca](mailto:public@call-tv.ca) » . Le choix de regarder ou non l'émission, et surtout d'y participer (avec les risques que cela pourra comporter) suite à cet avis, est laissé au téléspectateur.*

Veillez noter que *Call TV* a terminé sa diffusion sur les ondes de TQS en date du 30 août 2009. Cela dit, nous avons transmis vos remarques et vos préoccupations au producteur de l'émission, Mass Response TV, afin d'apporter les corrections qui s'imposent au contenu et au format de l'émission.

Nous vous remercions de l'attention que vous portez au réseau TQS et vous prions d'agréer nos sincères salutations.

La plaignante du dossier 09-10-0025 a reçu la réponse suivante :

Madame,

Le Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR) nous a fait parvenir votre plainte le 29 septembre dernier concernant l'émission intitulée *Call TV* diffusée sur nos ondes le 31 août 2009.

Pour votre information, l'émission *Call TV* n'est plus à l'antenne de TQS depuis le 30 août 2009. Donc il nous est impossible de savoir de quelle émission en particulier vous voulez vous plaindre.

Nous vous remercions de l'attention que vous portez au réseau TQS et vous prions d'agréer nos sincères salutations.

Le 17 novembre, TQS (V par ce temps-là) a envoyé un courriel au CCNR avec plusieurs pièces jointes :

On behalf of the producers of *Call TV*, Mass Response, I have been asked to forward to you, for the CBSC's information, the following documents pertaining to the issue of the billing of the participants of the show *Call TV*, which was previously broadcast by our network:

1. Written representations on the billing issues;
2. The two letters from Fastrack (dated June 4 and November 9, 2009) categorically stating that it is impossible for people to get billed for busy signals; and
3. The powerpoint presentation showing the information on screen and on the crawl during the show.

We trust the preceding will help to clarify the misunderstandings which seem to exist with respect to this issue.

Un document anglais intitulé « Representations to the CCNR, Billing Issues – *Call TV* » était joint :

It is respectfully submitted that Mass Response has always been very clear with the viewers of *Call TV* that all calls or text messages to the show carry a charge of \$1, save only for the calls for which viewers to the show get a busy tone. Mass Response has always abided by that statement by providing clear indications by means of continuous on-screen crawl emphatically stating the price per call or text message to the show, permanent on-screen symbols, and through verbal communications by the host.

Due to its popularity, *Call TV* participation levels are high and phone network capacities are not always able to manage all the calls. Thus, some viewers are met with busy signals. Mass Response has always clearly indicated to viewers, through the continuous on-screen crawl, that no charges would be incurred by perspective participants to the show who encounter a busy tone.

It is an undisputable fact that no viewers have ever been billed for a call that encountered a busy signal, (contrary to the rumours that have circulated among viewers and in the media on this issue). In support of our statement, we are presenting you with a copy of two letters from FastTrack Global Billing Networks (FGBN), the leading provider of 900 numbers in Canada, certifying this fact.

Moreover, while Mass Response is solely responsible for the production and content of the television show *Call TV*, FGBN manages all 900 number related issues independent of Mass Response and participants to the show are billed directly by their local carrier, e.g. Bell, Videotron, etc., independently of Mass Response.

FGBN utilizes the internationally recognized telecommunication protocol standard in accordance with the International Telecommunication Union being used in Europe and North America to set-up, manage and release circuits that carry voice and data calls in the PSTN (Public Switched Telephony Network). It is defined in the specifications Q.760 – Q.769. Pursuant to those specifications, it is categorically impossible for anyone to have been billed for a busy signal.

It is important to explain why it is technically impossible for a caller attempting to participate in *Call TV* would have been charged \$1 for incurring a busy signal. Whenever a call is not connected, the telecommunication network generates a busy tone towards the caller, thus, the call will not be charged. There are well defined release codes that define the reason why a call cannot be connected, including:

- The end user is busy
- No route to specific transit network is achieved
- The call destination is out of order
- No circuit or channel is available
- Switching equipment congestion
- Requested channel or circuit is not currently available
- Zero duration call

The busy signal or busy tone is what the customers hear when they did not get through to the Message System (announcement) or to the hosts and was in the case of *Call TV* and conclusively it can be conclusively stated that no caller to the show was ever billed upon getting a busy tone.

An onscreen crawl appears throughout the *Call TV* show informing viewers that they may encounter a busy tone, but that they would not be charged for it. As such, it is clear that all viewers that complained that they were billed for receiving a busy tone are mistaken.

That said, busy tones must be distinguished from calls or text messages that do not lead to the caller or texter to be selected to participate in the game. The latter calls and text messages come with a \$1 charge. During the *Call TV* program, the hosts consistently emphasized that fact and stated numerous times throughout the show the \$1 charge participants would incur for a call or text message.

At no time was it ever intended by *Call TV* to offer the impression to its viewers that only those selected to play the games would incur a \$1 charge. The rules of *Call TV* are very clear in this regard and state that all calls and text messages to the show will result in a charge of \$1 being incurred by the participant.

Thus, we believe that Mass Response is properly describing the circumstances relating to billing of its participants.

We would add that Mass Response, responds to customer needs through a fully developed dedicated hotline to assist its customers in all billing related matters.

In light of the above, the complaints regarding billing are ill-founded and should be dismissed.

La lettre de FastTrack en date du 4 juin était la même que celle citée ci-haut :

To Whom It May Concern;

This letter is to provide a guarantee, regarding the current reality *Call TV* show billing under Fastrack with the access number of 1-900-528-8000, to not bill any consumer for calls that did not connect to the service.

Fastrack Global Billing Networks Inc. is a registered Interexchange Carrier in Canada and it is a wholly-owned subsidiary of Triton Global Business Services Inc., an award-winning Canadian Clearinghouse in business for over 14 years. The companies support all of its services 24/7 in English and French and have provided a toll free access for customer information @ 1-888-627-7706.

La lettre de FastTrack en date du 9 novembre était adressée à Fair Business Practices Branch, Competition Bureau :

The following response has been provided to address the concerns of the Fair Business Practices Branch of the Competition Bureau with regards to the *Call TV* program and to confirm that consumers were not billed for calls that received busy tones. I have explained below in simplest terms how it is physically impossible to bill customers for calls that received busy tones during the *Call TV* program.

In the case of the *Call TV* program, only once there was answer detection, e.g. the call was picked up by the Interactive Voice Response system (IVR) and time on call established, was a bill generated. Therefore, no callers were ever, or could ever be billed for a zero duration call, i.e. a call that received a busy tone.

To further illustrate this point, let me provide the following example, when an individual places a call to a friend in Vancouver from their home in Toronto this call will not be billed to the person in Toronto unless they connect to a live person or an answering machine thus establishing a time on call. Therefore, this means when a Bell, Videotron, etc. customer called the 900 number used during the *Call TV* program and said caller received a busy tone, then this call was never detected or any information relating to the caller's number detected and, as such, a customer could not have been billed for something that has not occurred and has no data record.

I trust this letter will clarify any lingering doubts of the Fair Business Practices Branch of the Competition Bureau relating to the myth that consumers were unfairly billed when receiving a busy tone in their attempt to participate in *Call TV*.

Le 20 novembre, V a envoyé un deuxième courriel :

Thank you for the email. Unfortunately, I forgot to include another document which Mass Response wanted me to include with those I submitted on Tuesday, a copy of which is attached hereto. The document is a 3<sup>rd</sup> party expert opinion regarding the billing by Fastrack. I apologize for the inconvenience.

Voici le texte de ce document-là :

#### 1 Purpose

The purpose of this document is to investigate whether it is possible for consumers to have been billed for calls placed to *Call TV* that received busy tones. This document was prepared at the request of [M. O.] of Mass Response on November 13, 2009.

#### 2 Author

This document was prepared by [D. C.] of Orangbox Inc. Mr. [C.] has 32 years of experience working with leading Canadian telecommunications companies such as Bell Canada, Bell Canada International, Bell Northern Research (BNR) and Nortel Networks.

#### 3 Information

Fastrack Global Billing Services ("Fastrack"), which owns the 900 numbers which were used for the television program *Call TV*, does not provide local service or dial tones and does not provide the busy tones. Those services are provided by local carriers (e.g. Bell, Vidéotron or Telus).

Fastrack does not see the caller information when it is blocked at the carrier's local exchange level. It is only once a call connects to the network of a local carrier (meaning that it does not



encounter a busy tone), that Fastrack sends the caller to the Interactive Voice Response system (IVR) used by Mass Response. Fastrack will only invoice for a call once there is answer detection and a duration for the call.

Therefore, in the case of the *Call TV* television program (where prospective participants call a 900 number), billing will be generated only once there is answer detection, e.g. the call was picked up by the IVR system, and a time for the call is established.

Therefore, we can categorically state that no callers were ever, or could ever have been, billed when receiving a busy tone.

The situation in that regard is no different than when somebody is calling an ordinary telephone number.

To further illustrate our point, we can provide the following example : when an individual places a call to a friend in Québec City from their home in Montréal, this call will not be billed to the person in Montréal unless they connect to a live person or an answering machine, thus establishing a time on call. In exactly the same way, a Bell, Vidéotron or Telus customer that dialed the 900 number used during the *Call TV* television program and encountered a busy tone, could not have been billed because his call was never detected or any information relating to the caller's number ever detected. It is impossible for a customer to be billed for something that has not occurred and has no data record.

We trust this explanation will clarify any lingering doubts of the Canadian Broadcast Standards Council relating to the myth that consumers were unfairly billed when receiving a busy tone in their attempt to participate in the *Call TV* television program.

## **Correspondance additionnelle**

### Dossier 08-09-1827

Le plaignant a envoyé sa Demande de décision en date du 24 août. Il a joint des photocopies d'articles de journaux concernant la décision du CCNR et a écrit la note suivante :

Merci pour la décision, etc. Suite à notre conversation de ce matin (24/08/09) voici une série de ? sur *Call TV* :

- 1) Pourquoi pas de réponse de TQS (Avis devrait paraître aussi dans le journal en plus de TV)?
- 2) Pourquoi petits prix au commencement après un certain temps plus de téléphone qui sonne jusqu'à la fin. Voir émission du 20/21 août, 21/22, 23/24 (allumettes, Mickey, allumettes)?
- 3) Pourquoi les jeux ne sont pas au centre sur TV pas en longueur? Impossible de trouver réponses.
- 4) Pourquoi pas charger de jeux quand pas de réponses après 30 minutes? Certains jeux sont plus que facile à répondre même pour un enfant.

- 5) Question au CCNR : Allons-nous commencer à recevoir des émissions comme ça à la pelle?
- 6) Pourquoi si pas réponses continuer le lendemain le jeu?
- 7) Pourquoi refaire les mêmes jeux?
- 8) Pourquoi pas toujours nous montrer la (les) réponse(s) quand gagnant?

### Dossier 08-09-1964

Le plaignant a soumis sa Demande de décision le 18 août avec la note suivante :

Je n'ai pas reçu de réponse satisfaisante de la part de TQS. En gros ils s'en lavent les mains et disent qu'ils ne sont pas responsables du contenu des émissions diffusées sur leurs ondes. De plus ils m'interdisent de copier, retransmettre ou diffuser le message que j'ai reçu d'eux. Ils s'en foutent je crois. L'émission cessera à la fin août.

Le 1<sup>er</sup> septembre, le plaignant a demandé pourquoi cela prend beaucoup de temps pour rendre une décision :

J'aimerais savoir pourquoi l'étude de ma plainte va prendre au moins 6 mois alors qu'une décision de blâme a déjà été rendue dans le cas d'une autre plainte concernant l'émission *Call TV*, cette dernière ayant été rendue dans un délai inférieur à trois mois.

Actuellement *Call TV* n'est plus diffusé puisque l'émission prenait fin le 30 août 2009 de sorte que dans six mois à peu près personne ne se souviendra de ce phénomène. Pour ma part je me questionne sur vos véritables pouvoirs et sur votre indépendance intellectuelle vis à vis l'ensemble de vos partenaires (les diffuseurs).

À regarder cette émission il n'est pas long à venir le moment où l'on se sent arnaquer, comment peut-on prendre six mois à peut-être convenir d'une chose qui saute aux yeux en moins de 60 minutes.

Le plaignant a réécrit au CCNR le 16 avril 2010 :

J'aimerais bien un jour connaître le résultat de votre évaluation concernant la plainte que je vous ai formulée il y a déjà plus de 8 mois. Savez-vous que depuis ce temps cette émission (*Call TV*) a malheureusement repris du service au début avril 2010 sur les ondes de V télé, autrefois TQS, continuant son petit manège d'arnaque et que rien ni personne ne semble capable de contrôler d'une façon responsable cette calamité. Espérant une réponse de votre part.

Le CCNR lui a expliqué qu'il a reçu plusieurs plaintes contre *Call TV* et qu'il faut regarder beaucoup d'épisodes pour préparer les documents de décision. Le plaignant a répondu le 29 avril :

De qui se moque-t-on? À quoi sert de se plaindre d'une situation si le poisson se noie en lui enfonçant la tête dans la vase, si un aveugle sourd et muet est nommé pour juger de la clarté du jour et de la beauté du monde? Je ne vous cache pas la déception qu'engendre en moi votre nonchalance à traiter de façon responsable et avec un délai raisonnable une plainte

légitimement déposée. Et de toute façon même reconnue coupable d'une infraction aux codes des radiotélédiffuseurs à quelle sanction vraiment grave peut bien s'exposer le diffuseur?

J'ai déposé auprès de votre organisme (CCNR) il y a déjà quelques jours une seconde plainte car l'émission *Call TV* est revenue en ondes à V télé au début avril 2010 et je n'ai reçu de votre part aucune confirmation de réception. J'ai aussi signifié au diffuseur concerné (V télé) le 21 avril dernier mon souci et mon questionnement au sujet de cette émission et je n'ai reçu aucune explication de leur part. À crier dans le désert la voix risque fort de se perdre et personne ne pourra se souvenir de son existence. C'est la croisade épique de Don Quicotte qui bravant des géants combat des moulins à vent.

Espérant toujours une intervention de votre part.

### Dossier 08-09-1997

Le plaignant a soumis sa Demande de décision en date du 24 août avec la note suivante :

Bonjour. C'est avec plaisir que je vous retourne la demande de décision.

Je souhaite que vous puissiez obtenir de bons résultats car j'ai l'impression que moi et les autres ont été victimes de cette arnaque télévisuel.

Je veux vous remercier pour votre courtoisie et votre gentillesse.

P.S. Je n'a pas reçu la réponse de TQS. J'ai fait annuler ma facturation! Pensez-vous qu'ils pourraient me poursuivre?

Le 25 août, le plaignant a ensuite envoyé tous ses notes qui indiquent les dates des émissions, les noms des plaignants et le nombre de minutes entre appels.

### Dossier 08-09-2124

Le plaignant a envoyé sa Demande de décision en date du 26 août. Il a également joint la lettre qu'il a reçue de la part de TQS (y compris les pièces jointes d'AdvancedTelecom et de Fastrack Billing) ainsi que la lettre suivante qu'il a reçue de la part de *Call TV* :

Nous aimerions confirmer la réception de votre lettre et nous prenons l'opportunité de réitérer qu'afin de participer à l'émission chaque envoi de texto ou appel est payant, même si vous n'êtes pas transféré au studio. Seuls, les appels engagés ne sont pas facturés.

Enfin, nous tenons à vous dire que nous ne prenons pas en charge la facturation. Pour des questions concernant votre facture ou pour plus d'informations concernant une ligne engagée, veuillez parler à votre fournisseur ou appeler le numéro suivant : 1 866 340-4990.

Il est également possible de prendre contact par email à [calltv@fasttracknetworks.com](mailto:calltv@fasttracknetworks.com).

De plus, il nous fera plaisir de vérifier, si vos appels ont été pris en considération par notre machine automatisée à condition que les appels que vous avez effectués n'ont pas été masqués. Dans le cas échéant, nous vous prions de nous faire part de votre facture. Vous

pouvez nous la faire parvenir soit par mail soit par fax au numéro suivant : +43 1 27 028 25-99.

Enfin, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

De toute l'équipe de *Call TV*  
Info-Hotline : 1 888 627-7706  
email : public@call-tv.ca  
web page : www.call-tv.ca

Le plaignant a écrit de nouveau le 31 août :

Je veux faire une plainte à TQS pour l'émission TQS *Call TV* pour m'avoir chargé \$1.00 chaque fois que signalait 514-900-528-8000 pour 98 fois à \$1.00 chaque appel, taxe non comprise, les dates 16 juillet, 17, 27, 28, 29 juillet 2009 même si la ligne était occupée. Je n'ai jamais parlé à personne, à part de quelque fois à une boîte vocale.

Alors, je suis extrêmement déçu de cette situation.

J'espère qu'une réponse de la part de TQS se fasse rapidement et d'être remboursé les 2 lettres de plainte que j'ai fait à votre égard.

1 fois lettre 193 fois

2 fois lettre 98 fois

Total 291 fois \$291.00 taxe non comprise

Le plaignant a également joint des copies de sa facture de téléphone la plus récente.

### Dossier 08-09-2160

Le 13 octobre, le plaignant a envoyé le courriel suivant :

Bonjour,  
(Ce message est une réponse au courriel copié ci-bas)

À l'équipe de *Call TV* :

Votre réponse, bien que prévisible, est tout à fait insatisfaisante. Alors que précisément, je critiquais un manque flagrant de transparence dans le processus de sélection des appels et de la facturation, vous me répondez en me formulant les mêmes critères obscurs et en vous cachant derrière des « secrets commerciaux ». Vos pratiques sont légales ... soit, elle n'en sont pas plus légitimes ...

Sur la facturation, un certain nombre de points ... étrange affaire que d'avoir été facturé 3 fois au cours d'une même soirée, avant ma plainte, et un nombre de fois dépassant les 50 en une soirée, après ma plainte ... Bon, je ne souhaite pas établir un discours du complot contre ceux qui font des plaintes, vos pratiques sont certainement équitables pour tout le monde : vous flouez tout le monde, indifféremment.

À la direction de V TV :

Dans tous les cas, vous n'avez pas le droit de vous réfugié derrière le fait que ce qui se passe chez *Call TV* doit être réglé chez *Call TV*. Vous le savez, vous êtes responsable de ce que vous diffusez. Or vous diffusez une émission aux règlements obscurs qui ciblent spécifiquement des personnes qui ne sont pas dans la meilleure position, économique et sociale.

Sachez messieurs et mesdames, si cela vous importe encore, que bien mal acquis ne profite jamais.

-----

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à *Call TV*. Nous tenons compte de vos doutes par rapport aux règlements des jeux de *Call TV*. Nous prenons cependant l'opportunité de vous expliquer que pendant la durée du jeu, un système technique assure que chaque personne a la même chance d'être sélectionnée et de gagner. Même avant que le mécanisme de sélection soit activé, ce système veille à ce que tous aient la même chance d'être sélectionnés. Nous aimerions donc réitérer que les appels choisis sont sélectionnés complètement au hasard par un système de jeu légal et que chaque personne qui nous contacte (par téléphone ou texto) a exactement la même chance d'être sélectionné pour participer à l'émission. De façon identique, nous aimerions vous rassurer que la conception et le déroulement des jeux interactifs ont été soumis à des contrôles juridiques et techniques et sont conformes à la norme SAS 70. En outre, déroulement est constamment assuré par des responsables externes et internes.

Voici aussi un extrait de nos règlements que vous trouverez sur notre site web ([www.call-tv.ca](http://www.call-tv.ca)):

« Les appelants sont sélectionnés selon les modes de base indiqués ci-dessous:

- Mode de jeu « Devinette rapide »

Dans le mode de jeu « Devinette rapide », le moment de mettre un appelant en liaison avec le studio est déterminé au hasard. Pour ce faire, l'opérateur actionne le Hot Button et le système garantit que précisément un appelant, sans l'influence du présentateur ou d'une autre personne, est directement et automatiquement mis en relation avec le studio pour apparaître en direct dans l'émission sans sélection préalable par un centre d'appel, par exemple.

- Mode de jeu « Hot Button »

Dans le mode de jeu « Hot Button », un appelant, qui appelle à cet instant est sélectionné à n'importe quel moment soit pendant une fenêtre temporelle prédéfinie, soit sans délimitation temporelle et après l'activation d'un mécanisme technique de sélection. Cet appelant est immédiatement mis en liaison avec le studio et peut y résoudre l'énigme en direct.

- Mode de jeu « Ligne de la chance »

Dans le mode de jeu « Ligne de la chance », il s'agit de tomber sur une (des) ligne(s) de la chance qui est (sont) communiquée(s) par affichage à l'écran ou par le présentateur pour atteindre directement le studio. Il faut atteindre la ligne mentionnée exactement au moment auquel elle a été activée. Si l'appelant donne la bonne réponse à l'énigme, il reçoit le montant affiché sur l'écran qui avait été communiqué par le présentateur.

- Mode de jeu « Jackpot »

Si un jackpot a été mentionné dans une émission ou une manche précédente, le participant qui a donné la bonne réponse en direct dans le studio a ensuite la possibilité de remporter notre jackpot. Selon le principe du jackpot, le participant peut en plus gagner le jackpot mentionné. Important : le montant fixe précédent est remporté dans tous les cas! »

Certes, nous sommes conscients de votre déception de n'avoir pu être sélectionné ou de ne pas nous avoir joint. Pourtant, nous tenons à vous dire qu'il n'y a pas de garantie de gagner après avoir essayé de nous joindre (par téléphone ou texto) du fait que cela contredirait notre principe de garantir l'égalité de chances.

Par ailleurs, répondre aux questions additionnelles entraînerait la divulgation de certains secrets de commerce et informations confidentielles, de sorte que nous sommes dans l'impossibilité d'y donner suite.

Nous croyons fermement que le processus est équitable pour tous et nous espérons que vous continuerez à participer à l'émission, mais cette décision vous revient entièrement.

Enfin, nous avons le plaisir de vous informer que chaque jour, nous avons de nombreux gagnants dans *Call TV* qui se réjouissent de leur gain et nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Très sincèrement,  
De toute l'équipe *Call TV*  
Info-Hotline : 1 888 627-7706  
email: public@call-tv.ca  
web page: www.call-tv.ca

## Dossier 08-09-2282

Le 2 octobre, le plaignant a envoyé le courriel suivant :

Lors de l'envoi par courriel du lundi le 28 septembre concernant le dossier CCNR C08/09-2282, j'ai malencontreusement envoyé le courriel directement à vous alors qu'il aurait dû vous être transmis en « cc - copie conforme ». Milles excuses pour cette erreur de ma part.

Je profite de l'occasion pour vous informer que le numéro 1 866 340-4990 de leur fournisseur m'a donné dans leur courriel (concernant la facturation) accès à un message enregistrée et qu'ils n'ont retournés aucun de leur appels laissés me concernant jusqu'à aujourd'hui.

Dans les faits, lorsqu'on accède à ce message enregistré, il est mention du message « toutes nos lignes sont occupées » qui est facturé de 1,00\$. Hélas ... Il est évidemment trop tard pour le consommateur d'être informé des frais.

J'attire aussi votre attention sur l'émission de radio du FM93 suite à une entrevue avec l'animatrice de l'émission *Call TV*. L'animateur Sylvain Bouchard divulguait sur les ondes que le processus du jeu n'était pas correct moralement suite aux explications de l'animatrice. Le fait que les chances des auditeurs quant à avoir une chance de tomber sur le numéro que l'ordinateur a choisi au hasard n'était pas expliqué à l'auditoire.

Donc le système de téléphonie contrôlé par un ordinateur n'avait pas été expliqué dans ces termes et que des entreprises comme Loto Québec était tenu de donner les probabilités de gagner ce qui est absent de *Call TV*.

Voilà d'autres raisons qui nous permet de s'élever contre des émissions étrangères qui contribuent à l'abrutissement de la culture québécoise.

### Dossier 09-10-0025

La plaignante a écrit la lettre suivante en date du 30 novembre :

Je vous envoie la réponse suite à la lettre de TQS, Canal V, qui dit qu'il y a eu un erreur dans la date du 31 août 2009.

Je m'excuse, oui, je me suis trompée dans l'écriture de la date, car j'ai écrit à plusieurs personnes, donc la date est dans le mois d'août quand ils ont changé le numéro de téléphone. Avant on voyait en haut des annonces sans frais si la ligne est occupée et les animatrices le disaient aussi.

Je vous envoie les 4 cassettes enregistrées. Il y en a une qui montre Geneviève qui parle et tout à coup l'émission soit qu'elle coupe on voit qu'elle parle mais le son n'est pas là et sa voix on l'entend, on dirait que c'est comme mimer. C'est le jeu des autos 4 lettres et le nom des pays, le coup du prix \$2500,00 avec les lignes de la chance. Ouf, quelle chance d'attendre presque 1 hre sans téléphone. Très ratoureux [*sic*] de leur part car pendant ce temps plusieurs personnes du groupe de l'âge d'or et mes parents ont téléphoné pour avoir la ligne mais rien n'est arrivé car ils se sont fait répondre « vous avez frappé le mauvais numéro de la chance »!

Les autres cassettes si je les retrouve je vais vous les envoyer.

P.S. Je vous envoie 4 cassettes d'août de *Call TV*. Je vous souhaite un Joyeux Noël. Bonne année 2010.

### Dossier 09-10-0149

Le plaignant a soumis sa Demande de décision le 16 octobre :

Suite à ma plainte soumise, la réponse reçue du radiodiffuseur est insatisfaisante et fallacieuse. Je considère que la réponse obtenue du radiodiffuseur n'a pas résolu mes préoccupations.

### Dossier 09-10-0340

Le plaignant a soumis sa Demande de décision le 4 novembre :

Il n'y a rien pour le remboursement de la facturation illicite puisque le # de tél. proposé nous inform [phrase coupée dans le courriel original].

La réponse de TQS nous renvoie à Triton Telecom au # 1-866-340-4990.

Voici l'extrait en p. 2 de la réponse de TQS :

« Quant à vos préoccupations liées à votre facturation des appels téléphoniques, veuillez trouver ci-jointes les 2 lettres qui confirment que la facturation n'aura lieu que si l'appel est connecté. Nous vous demandons de communiquer directement avec ces compagnies pour tout problème relié à la facturation inexacte de vos appels. »

La directive a été suivie - Le problème est que Triton Telecom, selon la préposée à la clientèle, n'a jamais entendu parlé de TQS ou de *Call TV*. Donc, aucun dédommagement prévisible ou remboursement de cette source pour les appels facturés.

Donc, la solution de TQS est bidon.