

---

## ANNEXE

### Décision du CCNR 09-10-1563 et -1735

V concernant *Call TV* (version 2)

---

#### Les plaintes

V a commencé à diffuser une nouvelle version de l'émission *Call TV* en avril 2010. Jusqu'à date, le CCNR a reçu 47 plaintes concernant cette nouvelle version. Plusieurs de ces plaintes soulevaient des questions concernant les factures des services téléphoniques et d'autres questions qui ne tombent pas dans la juridiction du CCNR. De plus, d'autres plaintes n'ont pas mentionné une date de diffusion précise. Des 47 plaintes, seulement 22 tombaient dans la juridiction du CCNR et ont fourni une date de diffusion précise. Jusqu'à date, de ces 22 plaintes, seulement deux personnes ont soumis une Demande de décision. Leurs plaintes sont notées ci-bas.

#### Dossier 09-10-1563

Le 23 avril 2010, le CCNR a reçu la plainte suivante via le formulaire Web :

diffuseur : V télé  
émission : *Call TV*  
date: 21 avril 2010  
heure : 23 h 30 à 1 h 30

préoccupation : Jeu questionnaire produit en Autriche où l'animatrice incite les gens à envoyer un message texte par téléphone cellulaire moyennant un dollar par tentative. Le but étant de toute évidence d'accumuler un maximum d'appels pour distribuer un minimum de prix.

Les questions sont en général d'une simplicité élémentaire. Lorsque le prix est petit un appel est sélectionné rapidement et lorsque le prix est moyennement élevé il peut s'écouler jusqu'à 1 h 30 avant que l'animatrice ne prenne un premier appel.

Mon souci est qu'il ne semble y avoir aucun contrôle extérieur sur la façon dont ces jeux et la remise des prix s'effectue. En réalité il s'agit d'une arnaque télévisuelle condamnée déjà dans plusieurs autres pays et qui je ne sais trop par quel miracle réussit à se soustraire à nos lois et règlements.

J'ai signifié le 21 avril 2010 par courriel au télédiffuseur concerné (V télé) mon questionnement ainsi que mon désir de déposer une plainte auprès de votre organisme. À cette heure je n'ai reçu aucune réponse de leur part.

TQS à l'époque avait cessé au mois d'août 2009 de diffuser cette émission et depuis étant devenu V télé, *Call TV* est revenu sur leurs ondes et ainsi récidivant. Je récidive à mon tour car il s'agit ici de la seconde plainte que je dépose concernant cette émission,

la première ayant été faite il y a plus de 8 mois et dont l'étude de votre part n'est toujours pas complétée.

En espérant considérant votre autorité sur la question que vous preniez au sérieux mes récriminations.

### Dossier 09-10-1735

Le 10 juin, le CCNR a reçu la plainte suivante via le formulaire Web :

diffuseur : V  
 émission : *Call TV*  
 date : 9 juin 2010  
 heure : 23 h 30

préoccupation : Il y avait un jeu (mot mystère). Le prix était 1600 \$. Il fallait appeler au numéro de téléphone 1-900-528-9900. Et tombé sur une des lignes chanceuses 2, 11, 19, 26, 34, 40, 47, 53, 58, 65 afin de parler à l'animatrice et donner la bonne réponse. Après plusieurs tentatives pendant 1 h 30, j'ai constaté qu'il était impossible de tomber sur une de ces lignes. J'avais la bonne réponse. Il fallait trouver un nom d'animal dans la grille. J'ai trouvé 4 noms. Sauf qu'un seul était écrit correctement. Cette émission est une arnaque. Il faut qu'elle soit retirée des ondes le plus vite possible. Il y a de nombreuses plaintes (plus de 200). Le problème c'est que cela coute 1 \$ par tentative d'appel et on tombe tout le temps sur une mauvaise ligne. Et la facture monte au maximum à 200 \$. Et tout le monde se fait prendre.

### **Les réponses du télédiffuseur**

#### Dossier 09-10-1563

V a répondu au plaignant le 2 juin :

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 21 avril dernier. Nous tenons tout d'abord à souligner que *Call TV* est une infopublicité présentée et payée par Mass Response et que ces derniers ont l'obligation de respecter tous les règlements qui y sont applicables.

Nous saisissons l'occasion des présentes afin de vous indiquer que les procédures techniques par lesquelles un appel ou un texto est choisi au hasard, ont été contrôlées et vérifiées par une tierce partie indépendante (à savoir KPMG) et sont conformes au standard de vérification « SAS 70 ». Par ailleurs, la conception et le déroulement des jeux ont été soumis à des contrôles juridiques et techniques. Il n'y a aucune intervention humaine lors du choix d'un appel ou d'un texto et le choix ne se fait d'ailleurs pas en fonction du nombre d'appels ou de textos entrants.

Les trois différents modes de jeux sont expliqués sur le menu déroulant ainsi que sur le site Web de *Call TV*. D'autre part, le service à la clientèle de *Call TV* se fera un plaisir de vous fournir un complément d'informations au sujet de la participation à l'émission. Par ailleurs, vous remettez en question la remise des prix. Veuillez noter que cette procédure est expliquée en détails dans les diverses sources d'informations de *Call TV*, soit :

1. Numéro **1-877-264-2864** : ligne par laquelle il est possible d'écouter un message préenregistré détaillant toutes les informations;
2. Numéro **1-888-627-7706** : numéro grâce auquel vous pouvez obtenir des informations additionnelles en parlant à une représentante du service à la clientèle.
3. Site Web *Call TV* : [www.calltv.ca](http://www.calltv.ca)

La procédure est claire, transparente et s'effectue afin de faire en sorte que les gagnants reçoivent leurs prix le plus rapidement possible.

Nous espérons que ces explications ont pu éclairer cette situation et vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

#### Dossier 09-10-1735

V a répondu au plaignant le 14 juillet :

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 9 juin dernier.

*Call TV* est une infopublicité présentée et payée par Mass Response et ces derniers ont l'obligation de respecter tous les règlements qui y sont applicables. En ce qui concerne votre plainte relative au jeu « Lignes de la Chance » durant l'émission diffusée dans la nuit du 9 juin dernier, vous alléguiez qu'il est impossible de tomber sur une de ces lignes, ce qui est inexact. Dans les faits, 4 personnes durant le jeu sont tombées sur une ligne de la chance lorsqu'elle était active et déclarée comme telle durant le jeu.

Pour votre information, sachez que les procédures techniques entourant le choix, au hasard, d'un appel ou d'un texto, ont été contrôlées et vérifiées par une tierce partie indépendante (à savoir KPMG) et elles sont conformes au standard de vérification « SAS 70 ». La conception et le déroulement des jeux ont eux aussi été soumis à des contrôles juridiques et techniques.

Par ailleurs, vous indiquez qu'il y avait 4 noms d'animaux dans la grille mais qu'un seul était écrit correctement. Ceci est également inexact. Il y avait plusieurs noms d'animaux écrits correctement (indiqués en rouge sur la photo du jeu en annexe) et tous correspondaient à une bonne réponse. Les noms d'animaux qui n'étaient pas écrits correctement, ne constituaient pas une bonne réponse mais étaient présents afin de rendre le jeu plus difficile.

Finalement, vous dites que le problème est que cela coûte 1 \$ par appel, que vous tombez tout le temps sur une mauvaise ligne et que la facture s'élève à un maximum de 200 \$. Dans ce contexte, nous aimerions préciser que les frais sont clairement indiqués sur l'écran et répétés durant l'émission par l'hôtesse. L'information est donc clairement

visible et accessible pour les téléspectateurs. L'émission est réservée à des personnes de 18 ans et plus, lesquelles ont la capacité et la liberté de participer ou pas incluant l'acceptation des frais indiqués qui ne sont pas cachés. Par ailleurs, le maximum de 200 \$ est une politique instaurée par Mass Response Service GmbH dans le but de plafonner la participation afin de protéger les téléspectateurs, un tel plafond n'étant cependant pas requis.

Dans la mesure où vous souhaiteriez obtenir des explications plus détaillées sur les jeux et sur le choix des participants, nous vous invitons à consulter une des sources d'informations de *Call TV*, soit le site web ([www.calltv.ca](http://www.calltv.ca)) ou à appeler la ligne d'informations (1-877-264-2864). Le service à la clientèle rejoignable au 1-888-627-7706 se fera un plaisir de vous fournir plus de renseignements.

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

## **Correspondance additionnelle**

### Dossier 09-10-1563

Le plaignant a soumis sa Demande de décision le 9 juin :

J'ai reçu de la part du diffuseur V télé un semblant d'explication qui loin de me satisfaire renforce mon désir de mener au bout cette affaire. On insiste ainsi sur le fait qu'il s'agit d'une infopublicité or rien dans cette émission ne correspond à la définition même d'une telle entité hybride puisqu'il n'y a aucun produit ni service à vendre ou promouvoir ici. On insiste aussi sur le fait qu'une firme indépendante veille au bon déroulement des jeux et des remises de prix et qu'un système informatisé détermine la façon dont les appels sont reçus en studio comme si aucune intervention humaine ne venait contrôler de près ou de loin le déroulement de ces jeux. De plus les questions de calcul mathématique sont tout à fait ridicules car rien ne détermine d'une façon claire la manière d'effectuer les calculs ainsi  $18+18-18 \times 2$  ne donne pas 36 comme toute bonne calculatrice le dirais mais bien 0 d'après *Call TV*.

En espérant qu'il ne s'écoulera une année avant d'obtenir une décision de votre part.

Pendant le mois d'août, ce plaignant a envoyé trois courriels demandant ce qui se passe avec son dossier.

### Dossier 09-10-1735

Le plaignant de ce dossier a envoyé le courriel suivant le 16 juillet :

Je ne suis pas d'accord avec la réponse de V télé.

Leur réponse est dénuée de sens et ils protègent leur émission car c'est leur client.

Je demande une décision.