
CONSEIL CANADIEN DES NORMES DE LA RADIODIFFUSION

COMITÉ RÉGIONAL DU QUÉBEC

TQS concernant *Call TV* (version 1, prise 2)

(Décision du CCNR 08/09-1827+ et 09/10-0025+)

Rendue le 24 août 2010

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

LES FAITS

Une émission payée (d'origine autrichienne) portant le nom *Call TV* est diffusée dans diverses langues et présentée par des animateurs locaux dans plusieurs pays européens depuis plus d'une décennie. Un radiodiffuseur de Montréal, soit TQS, a ajouté une version canadienne-française de l'émission à son horaire estival de 2009 (juin, juillet et août). Produite par Mass Response TV, laquelle a payé TQS pour le temps de diffusion, *Call TV* était présentée du dimanche au vendredi. Du début de juin au 25 juillet, l'émission était présentée de 23 h à 00 h 30. Du 26 juillet jusqu'à sa dernière présentation estivale le 31 août, l'émission a été allongée à deux heures de temps, notamment de 23 h à 1 h.

Le nom de cette émission, soit *Call TV*, explique le principe sur lequel elle se fondait. Les téléspectateurs étaient invités à composer le numéro 1-900 à l'écran ou à envoyer un message texte (SMS) par le biais du numéro indiqué pour communiquer la solution aux divers casse-têtes, jeux et concours présentés à l'écran afin de gagner des prix en argent (chaque épisode traité dans la présente décision englobait deux ou trois séquences de casse-têtes, jeux ou concours distinctes) (bien entendu, les participants aux concours devaient payer leurs appels au numéro 1-900 ou leurs messages textes, puisque cela représente la source des recettes de l'émission). La valeur de chaque bonne réponse était affichée au bas de l'écran. Ce montant commençait généralement à 150 \$ et s'augmentait graduellement au fil du temps. Trois différentes animatrices,

notamment Marie-Andrée Poulin, Évelyne Audet et Geneviève Meunier, animaient l'émission en alternance d'un jour à l'autre.

Après les premières semaines de juin, chaque épisode commençait par la mise en garde à l'auditoire suivante en formats audio et vidéo :

L'émission qui suit est une infopublicité présentée et payée par MASS RESPONSE. Pour toute question, commentaire ou pour les règlements, consultez :

site Internet : www.call-tv.ca

écrivez à : public@call-tv.ca

téléphonez au : 1-888-627-7706

Au début de chaque épisode, l'animatrice expliquait comment fonctionnait le système automatisé de téléphone de l'émission. Puisqu'il s'agissait d'un numéro 1-900, elle expliquait que chaque appel téléphonique (à moins que la ligne ne soit « engagée ») et chaque message texte coûtait 1 \$ et qu'il fallait être âgé d'au moins 18 ans pour participer. Par exemple, le 8 juin, l'animatrice a expliqué ces modalités comme suit au début de l'émission :

Vous avez deux façons de nous joindre. La première c'est par messagerie texte. Alors si vous êtes membre Rogers, Telus ou Fido, vous envoyez une mention « tv ». C'est bien important. Vous ne tapez pas la réponse. Vous envoyez la mention « tv » au 77977. À ce moment-là automatiquement votre numéro devient inscrit dans notre banque de données et on peut vous rappeler pour vous inviter à participer à la question, au jeu qui a lieu en, sur le champ avec l'animatrice. Sinon, la deuxième façon de nous joindre c'est par simple téléphone. Donc 1-900-528-8000. Tout comme pour, euh, le message texte, on peut sélectionner votre numéro et vous rappeler. Mais sinon vous pouvez être plus chanceux et attraper directement la ligne qui vous mène en studio avec moi pour répondre à la question. Que vous choisissiez l'appel téléphonique ou la messagerie texte, vous avez les mêmes chances de gagner. C'est vraiment seulement le hasard qui détermine les appels qui sont sélectionnés. Euh, chaque envoi et téléphone vous coûte un dollar. Si la ligne est occupée vous n'êtes pas chargé. C'est seulement lorsque vous entendez une voix automatisée ou la mienne que vous êtes chargé un dollar pour votre participation. Et, évidemment ça prend 18 ans pour participer.

[...]

Dix-huit ans pour participer. Un dollar par appel. N'oubliez pas que si la ligne est occupée vous pouvez essayer autant de fois que vous voulez. Vous êtes jamais chargé. Vous êtes seulement chargé un dollar quand vous avez une communication, donc une chance de participer. Alors si vous avez une petite voix qui vous parle, que vous soyez gagnant ou pas là vous êtes chargé. Sinon, vous l'êtes pas.

Les numéros de téléphone et de message texte restaient à l'écran pendant la durée de l'émission, ainsi que la mention « 1 \$ par texto, 1 \$ par appel ». De plus, les renseignements suivants défilaient au haut de l'écran à maintes reprises :

Participation à partir de 18 ans seulement. Les gains ne sont pas payés aux mineurs... Si un appel est sélectionné, *cela tient du hasard...* REMARQUE : le gain actuel peut changer au cours de l'émission!... C'est vous qui décidez si une énigme est difficile ou facile... Veuillez noter qu'un appel ne garantit pas votre participation à l'émission. Si votre appel est sélectionné ou non, *cela tient du hasard...* C'est vous qui décidez si une énigme est difficile ou facile... Attention, les textos sont seulement possibles avec Rogers, Fido, Telus ET MAINTENANT ÉGALEMENT AVEC BELL... Vous trouverez toutes les informations sur l'émission ainsi que les règles de participation à l'adresse suivante : www.call-tv.ca.

Les distributeurs téléphoniques travaillent continuellement afin d'optimiser la capacité des lignes téléphoniques. Nous apprécions votre patience et votre compréhension [c'est nous qui soulignons].

Le nom de ceux et celles qui étaient supposément des anciens gagnants de la version québécoise de l'émission, ainsi que le montant gagné par chacun d'eux, défilaient au bas de l'écran.

Le CCNR a reçu un total de 319 plaintes écrites au sujet des diffusions de *Call TV* par TQS durant l'été de 2009. De nombreux plaignants n'ont pas fourni suffisamment de renseignements (à savoir la date et l'heure d'un épisode en particulier) pour que le CCNR puisse trancher ces plaintes. Plusieurs d'entre eux ont également soulevé des questions qui ne sont pas du ressort du CCNR, comme les erreurs dans leurs factures respectives de téléphone. Toutes les plaintes qui soulevaient des questions pertinentes au sujet du contenu diffusé et dans lesquelles on avait indiqué la date et l'heure d'épisodes spécifiques ont été traitées selon le processus normal de règlement des plaintes qu'emploie le CCNR.

Le Comité régional du Québec a traité de deux de ces plaintes dans une décision antérieure concernant *Call TV*, notamment *TQS concernant Call TV* (Décision du CCNR 08/09-1834 et -1856, rendue le 11 août 2009) et publiée le 19 août 2009. À la suite de cette décision-là, le CCNR a reçu neuf Demandes de décision supplémentaires de la part d'autres plaignants se rapportant à des épisodes de *Call TV* qui ont été diffusés avant la publication de sa première décision.

Ces plaignants ont soulevé un éventail de questions dans leur correspondance, dont le fait que les animatrices assuraient les téléspectateurs que les appels ne seraient pas facturés si la ligne était engagée, le fait qu'il y avait toujours un long laps de temps avant qu'un interlocuteur obtienne la communication pour offrir la solution au dernier casse-tête, et ce toujours à la toute dernière minute de l'émission même lorsque la réponse était très facile à trouver, et le fait qu'on s'inquiétait en général que l'émission était un moyen frauduleux de soutirer de l'argent aux gens (le texte intégral de toute la correspondance afférente se trouve à l'Annexe).

Ensemble, les neuf plaintes mettaient en cause 31 épisodes distincts de *Call TV* qui, de l'avis des plaignants, posaient des problèmes. Le CCNR avait déjà tranché le cas d'un

de ces épisodes (notamment celui du 12 juillet) dans sa décision précédente sur *Call TV*. (Il n'était donc pas nécessaire de se pencher de nouveau sur celui-là dans la présente décision.) Nous soulignons, toutefois, qu'aucun des concours, jeux ou casse-têtes faisant l'objet de la présente décision n'avait été diffusé dans les épisodes à l'étude dans la première décision sur *Call TV*. Bien que certains puissent avoir été structurés de façon semblable à des concours abordés dans la décision précédente, aucun n'était identique à ceux-là.

Les animatrices expliquaient, dans chaque épisode, que les appels téléphoniques se recevaient « au hasard ». Dans chacun des épisodes, les appels rentraient à un rythme raisonnablement soutenu pendant le premier jeu, mais au deuxième et troisième jeu il y avait toujours un laps de temps extrêmement long entre la présentation initiale du jeu à l'écran et le moment où un interlocuteur quelconque obtenait la ligne afin de participer. Invariablement, même si la solution était très facile et évidente, aucun appel ne rentrait avant les dernières minutes de l'émission, et ce même lorsque l'animatrice informait les téléspectateurs qu'on avait ouvert davantage de « lignes de chance ». Dans plusieurs cas, le temps écoulé avant qu'un appel ne soit reçu s'élevait à une heure ou même, lorsque l'émission avait été allongée à deux heures, à une heure et demie.

Certains des plaignants ont également indiqué des jeux spécifiques qu'ils estimaient injustes. Selon les raisons énoncées dans la décision précédente du CCNR sur *Call TV*, plusieurs des concours présentés dans les épisodes signalés par les plaignants ne posaient pas de problème. La méthodologie utilisée pour trouver la réponse au casse-tête était évidente et on finissait normalement par avoir un gagnant.

Un plaignant a mentionné un concours « Trouvez l'image différente » présenté le 11 juin et a dit qu'il ne pouvait pas voir le bras de Bart Simpson dans une des images. Une autre plaignante a dit qu'elle ne pouvait pas voir la lettre « A » à l'extrême droite d'une grille le 14 août. Dans ces deux cas, il semble simplement que les plaignants regardaient l'émission sur un téléviseur à petit écran de sorte qu'une partie de l'image était coupée; le Secrétariat a pu clairement voir les images au complet sur ses écrans.

Des difficultés techniques semblent s'être produites dans deux des épisodes. Dans l'un d'eux, l'image a disparu pendant quelques minutes mais on entendait toujours le son. Dans l'autre, il y avait un léger écart entre l'image et le son. Ces incidents semblent être des problèmes techniques légitimes et non pas, comme l'ont laissé entendre les plaignants, des moyens fabriqués par TQS ou Mass Response TV pour escroquer les gens qui appelaient.

Il y avait cependant sept jeux sur lesquels le Comité devait se prononcer. Dans le premier, présenté le 6 juillet, le jeu initial mettait les téléspectateurs au défi de deviner huit marques d'automobiles contenant un « A ». Les concurrents ont réussi à trouver

Toyota, Ferrari et Cadillac. L'animatrice Évelyne a laissé entendre aux téléspectateurs qu'il serait peut-être difficile de trouver les réponses :

Sachez aussi que ici on est à Vienne en Autriche, alors des marques et modèles de voiture, ça peut être européen, ça peut être asiatique, ça peut être nord-américain. Alors, euh, nous, évidemment, au Québec on est habitué au, à ce qui est distribué au, en, au nord de l'Amérique, en Amérique du Nord, alors réfléchissez plus large, hein? Ça peut vraiment être des modèles de n'importe où au monde. Et ça peut également être des marques de voiture qui sont anciennes ou qui existent toujours. Alors, euh, à vous de, à vous de jouer. Moi je vous dis qu'un des bons trucs pour les trouver c'est Internet. Parce que tous les livres qu'on a au Québec, guides de l'auto et tous, c'est surtout des modèles et des marques qu'on a en Amérique du Nord. Alors que là, je vous le dis, il y a de tout là-dans. En fait je les connais pas, mais je connais mes producteurs et je sais de quoi ils sont capables. Il y en a des très faciles. Toyota, c'était pas un des difficiles. Toyota a déjà été nommée. On s'attendait à ce qui pourrait être nommé un des premiers. Alors il y en a qui vont être beaucoup plus difficiles que d'autres. Je vous avertis. Mais en utilisant Internet vous êtes capables de passer au travers tout ça et, ben, comme vous savez déjà, plus le jeu avance, plus les montants augmentent.

Elle a réitéré que les téléspectateurs pouvaient chercher d'autres marques sur Internet. Étant donné qu'aucun autre participant n'a pu donner la bonne réponse, elle a fini par révéler les noms qui restaient sur la liste : Borgward, Trabant, Intermeccanica, Isotta-Fraschini et Marquette.

Dans le premier jeu du 10 juillet, il fallait « compter tous les cœurs » dans une image de trois cartes à jouer, soit le cinq, le neuf et le six de cœur. Mais certains des cœurs sur deux des cartes étaient cachés à cause de la façon dont les cartes étaient disposées en éventail. En outre, il y avait un cœur tracé autour de chaque cœur, ce qui aurait pu être considéré un deuxième cœur. L'animatrice Geneviève a mentionné ce fait pour donner un indice. Plusieurs des gens qui ont appelé ont donné diverses réponses, mais aucune n'a été jugée la bonne. À la fin du jeu, Geneviève a révélé que la réponse était 225, mais n'a pas expliqué comment on arrivait à cette solution. De plus, la réponse n'était pas évidente pour aucun des membres du Comité, nonobstant le fait qu'ils ont eu amplement le temps et l'occasion d'étudier le jeu.

Le premier jeu de l'épisode du 22 juillet a également suscité une plainte. On demandait aux personnes qui appelaient de nommer les articles sur la liste de cinq « choses qu'Évelyne apporte à la plage ». Deux personnes ont chacune gagné un prix pour « crème solaire » et « serviette de plage », mais d'autres participants qui ont fourni des réponses raisonnables n'ont rien gagné. À la longue, Évelyne a révélé les articles qui restaient : lunettes de lecture (un interlocuteur avait incorrectement proposé des lunettes de soleil), des magazines et des flotteurs.

Un jeu diffusé le 27 juillet présentait une grille remplie de lettres. Les participants devaient y trouver le nom d'animaux sans que les lettres formant le nom de l'animal ne se touchent dans la grille, que ce soit à l'horizontale, à la verticale ou même en diagonale. De plus, il fallait que les noms soient ceux que les producteurs de *Call TV*

avaient choisis à l'avance et placés dans des enveloppes distinctes. Deux interlocuteurs ont gagné en proposant « chat » et « vache », mais aucun autre interlocuteur n'a réussi à gagner. À la suite d'autres jeux, Geneviève a révélé les réponses qui restaient à la fin de l'émission : Shire (un type de cheval), Pumi (un type de chien) et Kai (un type de chien japonais).

Le 2 août, il fallait trouver, dans le cadre du premier concours, des prénoms masculins dont la lettre « A » est la deuxième lettre. Le CCNR avait tranché la question d'un jeu semblable dans sa décision précédente sur *Call TV*. Dans l'affaire précédente, l'animatrice avait assuré les téléspectateurs que les noms recherchés étaient « bien connus et simples », mais lorsqu'elle les a révélés à la conclusion du concours il était évident qu'ils ne l'étaient pas. Dans l'épisode du 2 août, l'animatrice Évelyne n'a fait aucune promesse du genre quant au caractère usuel des prénoms; en fait elle a mentionné qu'il pourrait s'agir de prénoms étrangers, laissant ainsi entendre qu'on pouvait s'attendre à ce qu'ils soient inhabituels. Trois interlocuteurs ont réussi avec les prénoms « Marcel », « Martin » et « Jacques ». Un autre a gagné avec « Yannick », mais une plaignante s'est opposée parce que le nom dans l'enveloppe était en fait « Janick ». La conversation avec cette interlocutrice, Pierrette, s'est déroulée comme suit :

Évelyne: 'Gardez ce qu'on fait avec vous. Moi je connais pas le contenu des enveloppes alors, euh, je vais le savoir en même temps que vous. On me dit que c'est un peu différent de ce que vous avez dit mais qu'on l'accepte quand même.

Pierrette: Ah bon.

Évelyne: OK, ici on a « Janik » [elle montre une feuille de papier]. Mais vous savez ici en Autriche on prononce ça « Yanik », les « J » comme ça. Donc –

Pierrette: J'ai un neveu qui s'appelle Yannick.

Évelyne: Ah puis c'est ça. Mais vous pouvez l'écrire avec « Y ».

Pierrette: Oui c'est ça.

Évelyne: C'est ça, mais c'est pas grave. On vous le donne quand même parce que vous avez bien fait ça. Alors gardez la ligne ma chère dame. Ça me fait grand plaisir et on vous attribue cinq cent dollars à l'instant. Bonne soirée. Merci. Alors, euh, vous voyez. Ça va très bien. On a eu très peu d'appels, déjà un gagnant d'un gros montant. Et plus, on est généreux, hein, quand les noms sont à peu près la même chose, on les accepte. [...] Des fois c'est difficile, des fois c'est facile, des fois il y a des deux. On sait pas. Ça dépend de vous. Voyez, comme « Janik », moi je trouvais ça difficile, mais, euh, bon la dame a un neveu qui s'appelle Yannick alors elle l'a trouvé. Ça dépend, euh, c'est vous qui décidez en fait si un jeu est facile ou difficile. C'est assez, euh, incontrôlable, de ma part du moins. [...] Qu'est-ce qu'on peut avoir là-dans? Est-ce qu'on cherche dans les noms québécois? Est-ce qu'on cherche dans les noms étrangers? Il y a pas de consignes alors c'est à vous d'être assez originaux dans vos réponses.

[...]

Alors « Janik » et « Marcel ». Jusqu'ici ça va bien. Il y a rien de trop compliqué là-dans là. C'est des noms qui sont, euh, ben, communs. Ça, ça dépend toujours des gens. Moi j'ai, je les trouve pas trop faciles, mais assez communs quand même. Il y avait pas d'attrape ni de niveau de difficulté très élevé alors, euh, ben c'est ça, c'est des, c'est des noms qu'il faut penser, mais vous êtes capables de faire. Ça, c'est certain. C'est des noms qu'on a au Québec. Euh, si jamais vous venir [sic] de joindre à nous, je répète que « Janik » que vous voyez en huitième position, la dame a dit « Yannick ». On l'a accepté parce que, ben, pour nous au Québec, euh, c'est la, c'est du pareil au même finalement. C'est juste la façon de prononcer le « J ». Ici en Autriche, le « J », si je me trompe pas, ça fait des, des, des, le son comme « Y » pour nous au Québec. Alors on accepte la réponse bien entendu.

[...]

Et puis, euh, il y a pas vraiment d'indice que je peux vous donner parce que des noms avec « A » en deuxième position, il y en a beaucoup. Maintenant, ben, c'est le hasard qui va déterminer si votre idée fait partie, euh, de nos enveloppes. On a présélectionné pour vous qu'on a mis, quand je dis « on », mais la production. Moi je, je connais pas le contenu de mes enveloppes. Alors on a mis les réponses dans ces enveloppes-là et vous devez tomber, évidemment, sur ce qu'elles contiennent pour avoir le lot qui est indiqué au bas de l'écran. Ça complique le jeu un petit peu, mais il y a rien qu'on puisse faire. C'est le hasard qui va déterminer si votre réponse fait partie de nos idées à nous aussi. Alors, euh, ben, faut juste essayer.

À la fin de l'émission, Évelyne a révélé les prénoms que personne n'avait trouvés et a donné l'explication suivante :

Il reste pas beaucoup de temps à l'émission, alors rapidement ce que je vais faire, je vais ouvrir les enveloppes du premier jeu. On cherchait des noms masculins avec « A » en deuxième lettre : [elle montre ce qui est dans les enveloppes] « Hamo ». Il est un peu moins connu au Québec. « Gauvin » qui est aussi un nom de famille, mais qui est aussi un prénom au Québec. J'ai également « Gaspard », qu'on connaît bien. Et il reste trois autres. « Camil » ou Camille, les deux sont bons. Avec le « A » en deuxième lettre toujours. On avait « Bastien ». Et finalement « Baptiste ». Alors voici les noms qu'on cherche au premier jeu.

Marie-Andrée était l'animatrice le 19 août. Le premier jeu qu'elle a présenté était « Qu'est-ce que Marie achète au supermarché? » Il fallait deviner six articles sur la liste d'articles dont la première lettre était un « C ». Marie-Andrée a expliqué le jeu comme suit :

Et je vous dis tout de suite ce sont des choses que vous connaissez et que je peux très bien trouver dans toutes les bonnes épiceries. Alors on n'a pas besoin de chercher là dans les épiceries spécialisées ou des épiceries fines, les marchés où on retrouve des produits d'autres pays. Ce sont vraiment des choses que l'on retrouve un peu partout dans toutes les bonnes épiceries du Québec.

[...]

Allez-y simplement. Je vous dis tout de suite ça peut paraître facile, mais c'est pas si facile que ça. [...] Vous savez, le degré de difficulté à chacun des jeux c'est variable selon la personne.

Deux interlocuteurs ont chacun gagné avec « chocolat » et « céréales », mais personne d'autre n'a réussi malgré le fait qu'ils aient proposé des possibilités raisonnables comme carottes, céleri, café, concombres, croissants et ainsi de suite. L'animatrice a fini par révéler les articles qui restaient : couscous, calvados, Coke et camembert. Le plaignant a indiqué qu'on ne peut pas acheter du calvados dans les supermarchés au Québec puisqu'il s'agit d'un spiritueux.

Dans le cas d'un autre épisode en août (peut-être le 5, le 12 ou le 26 – la plaignante nous a fait parvenir sa propre copie de l'émission sans noter la date exacte, mais l'animatrice déclare que c'est un mercredi), Évelyne demandait la liste de noms de dix animaux contenant la lettre « A ». Des participants ont chacun gagné une somme d'argent avec « chat », « vache », « lapin » et « hamster ». À un moment donné un interlocuteur a proposé « canard », mais on lui a répondu que ce nom ne figurait pas sur la liste. Plus tard dans l'émission, un autre interlocuteur (qui n'avait apparemment pas entendu ou noté les animaux déjà proposés) a également suggéré « canard ». Cette fois-ci, Évelyne a accordé le prix parce que, a-t-elle expliqué, le mot « cane » figurait sur la liste. À la fin de l'émission, elle a également révélé le reste des noms d'animaux qui n'avaient pas été trouvés : Akita (un type de chien), Bavarois (un type de cheval), Ceylan (un type de chat), Kuvasz (un type de chien) et Manx (un type de chat).

Soulignons également que TQS a répondu à tous les plaignants, lesquels ont reçu une lettre différente selon la date à laquelle TQS leur a répondu. Avant la publication de la première décision du CCNR sur *Call TV* le 19 août, TQS avait envoyé des lettres renvoyant les plaignants à Mass Response TV et indiquant que le réseau TQS n'avait aucun contrôle sur le contenu.

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 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 ou écrivez à public@call-tv.ca.* »

Entre le 19 août et l'épisode final de l'émission pour l'été, TQS a envoyé une version modifiée de cette lettre mais qui écartait toujours la responsabilité qui revenait au télédiffuseur.

[N]ous 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.

Après le 30 août, TQS informait généralement les plaignants que l'émission n'était plus présentée. La copie des lettres envoyées au neuf plaignants faisant l'objet de la présente décision se trouve à l'Annexe.

En novembre 2009, TQS (à ce point le télédiffuseur portait un nouveau nom, soit V) a fait parvenir au CCNR de l'information concernant le système de téléphone pour *Call TV*. Ces documents se trouvent également à l'Annexe.

LA DÉCISION

Le Comité régional du Québec a étudié les télédiffusions à la lumière de l'article 12 du *Code de déontologie* de l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR), lequel se rapporte aux concours et promotions. Cet article se lit comme suit :

La conception et l'exécution de tous les concours et promotions qui passent à l'antenne d'une station doivent se faire de façon équitable et légitime. Il faut plus particulièrement prendre soin qu'ils ne soient pas trompeurs et qu'ils ne risquent pas d'être dangereux ou de déranger ou perturber le public. Les prix offerts ou les promesses faites doivent être tels qu'ils sont représentés.

Le Comité a également noté qu'un des principes énoncés dans la section sur l'historique de ce code se lit comme suit :

Chaque radiotélédiffuseur assume la responsabilité de la programmation de ses services autorisés – sa station, son réseau ou son service.

Les membres du Comité ont lu toute la correspondance afférente et ont visionné des enregistrements de l'émission. Le Comité conclut que TQS a violé l'article 12 du *Code de déontologie de l'ACR*.

Une deuxième décision : l'explication

Comme nous l'avons indiqué plus haut dans cette décision, le CCNR a reçu un grand nombre de plaintes au sujet de *Call TV*, l'émission que TQS a ajouté à son horaire de diffusion pour l'été de 2009. Pendant la période de préparation en vue de trancher les plaintes, élaborer la première décision et la rendre publique, les plaintes continuaient à affluer (jusqu'à la fin de la période de diffusion initiale de trois mois le 30 août et même

après). Tel qu'indiqué plus haut, nous avons reçu une Demande de décision individuelle de la part de neuf des plaignants *après* avoir tranché les plaintes et, dans le cas de huit de ces neuf (fait qui n'est pas indiqué plus haut), après la parution de la décision, dont certaines sont rentrées deux mois après cette date. Bien que la première décision rendue par le CCNR sur *Call TV* porte sur l'analyse substantielle de la disposition sur les concours du *Code de déontologie de l'ACR* qui s'applique à ce genre de programmation, le Comité du Québec est d'avis que les plaignants individuels dont la Demande de décision est arrivée trop tard pour en tenir compte à ce moment-là ont tout de même droit à ce que le CCNR évalue leurs plaintes. La présente décision répondra à ce droit selon, cependant, les principes établis dans la première décision sur *Call TV*.

Le Comité est également conscient du fait que le télédiffuseur s'est exécuté en fonction des principes établis dans la première décision, en partie par le fait qu'il n'a pas renouvelé la durée de diffusion de *Call TV* avant que les producteurs puissent réviser l'émission de sorte qu'elle se conforme à ces principes. Le Comité du Québec comprend également qu'il ne pouvait pas s'attendre à ce que le télédiffuseur ait modifié sa programmation pour refléter la décision antérieure qu'il avait rendue en ce qui concerne les épisodes mis en cause qui font l'objet de cette deuxième décision sur *Call TV*, puisque ces épisodes-là ont été diffusés dans la *même* période. Les conclusions énoncées dans la présente décision reflètent cette réalité.

La responsabilité du radiodiffuseur de *tout ce qui est diffusé*

Le Comité note que, de la même manière que le réseau TQS a réagi aux plaintes faisant l'objet de la première décision sur *Call TV*, le réseau a continué à renvoyer la plupart des présents plaignants au producteur de l'émission, soit Mass Response TV. Une fois que l'émission ne passait plus à son antenne (c.-à-d. après le 30 août 2009), TQS a continué à donner une explication semblable, en ajoutant que l'émission ne paraissait plus, mais en ne jamais assumant sa propre responsabilité pour les diffusions. Le Comité ne peut pas faire mieux que se reporter à ses propres conclusions sur ce point qu'il a énoncées dans la décision initiale sur *Call TV* :

La tentative de TQS d'éviter d'assumer la responsabilité des questions relatives au contenu se rapportant à *Call TV*, ainsi que la tentative de renvoyer cette responsabilité au producteur de l'émission payée, désigné comme étant Mass Response TV, sont vouées à l'échec. Le *Code de déontologie* adopté par les radiodiffuseurs privés eux-mêmes stipule, dans la section sur l'historique, que « Chaque radiotélédiffuseur assume la responsabilité de la programmation de ses services autorisés – sa station, son réseau ou son service. » De plus, cette disposition cadre entièrement avec l'obligation statutaire de tous les radiodiffuseurs autorisés qui est énoncée à l'article 3(1)h) de la *Loi sur la radiodiffusion*, laquelle établit la responsabilité des titulaires de licence de radiodiffusion pour tout ce que chacun d'eux diffuse.

Les questions se rapportant à des activités hors des ondes

Ici aussi, le Comité n'a qu'à citer la position qu'il a prise concernant les aspects hors des ondes qui préoccupaient les plaignants dans sa décision antérieure sur *Call TV*.

Les plaintes dont a été saisi le CCNR portent sur un vaste éventail de questions ayant trait à la frustration des personnes qui appelaient devant l'inaccessibilité du personnel de l'émission (et on les incitait à appeler ce personnel); les factures, parfois dans les centaines de dollars, que ces personnes ont reçues; l'allégation selon laquelle ces factures comprenaient des frais pour des appels qui n'ont pas réussi (en raison d'un signal d'occupation par exemple, et pour lesquels les animatrices ont déclaré à l'auditoire sur les ondes qu'il n'y aurait pas de frais); l'injustice, semblerait-il, d'au moins certains des concours; les déclarations trompeuses faites par les animatrices au sujet de certains des concours; l'absence fréquente, et d'ailleurs inexplicable, d'appels pendant des périodes de temps relativement longues; les interlocuteurs qui arrivaient à avoir la ligne à la toute dernière minute; et ainsi de suite.

Ces questions, *découlant des diffusions comme telles*, sont du ressort du CCNR. Le Comité peut trancher dans le cas de la diffusion des divers concours et des déclarations faites par les animatrices pendant les émissions, ce qu'il fera dans la présente décision. Cependant, le Comité ne peut pas trancher dans le cas des activités menées hors des ondes par Mass Response TV ou du caractère équitable de la facturation par les diverses compagnies de téléphone pour les appels au numéro 1-900 ou les messages textes.

Le caractère de l'émission mise en cause

Tel qu'indiqué plus haut, chacun des épisodes mis en cause commençait par une mise en garde à l'auditoire déclarant que « [l']émission qui suit est une infopublicité présentée et payée par MASS RESPONSE. » C'était, bien entendu, le cas pour les épisodes abordés par ce Comité dans la première décision sur *Call TV*. Comme l'a déclaré ce Comité à cette occasion-là,

Il s'agissait, selon le radiodiffuseur, d'une infopublicité. Cependant, le Comité régional du Québec ne partage pas ce point de vue.

[...]

En effet, une infopublicité est une publicité prolongée qui dure bien plus longtemps qu'un message publicitaire traditionnel, souvent pendant trente ou soixante minutes. Le but est le même dans les deux cas, soit de vendre un produit ou un service. La durée prolongée du message publicitaire véhiculé par une infopublicité permet au vendeur d'élargir la description du produit ou du service, d'où le préfixe « info » du mot infopublicité. Bien que l'infopublicité soit parfois présentée en guise de divertissement, son but principal est d'amener les téléspectateurs à commander le produit ou le service qu'elle vante.

Bien que l'objectif de *Call TV* soit de persuader les gens *d'appeler*, l'émission n'a pas pour but de vendre un produit quelconque, mais de gagner de l'argent par le biais des appels faits ou des textes envoyés par les participants. La question que se posaient les auteurs de l'émission était tout probablement la suivante : « Quel est le meilleur moyen

pour nous de persuader les gens de dépenser de l'argent sur des appels à un numéro 1-900 ou de la messagerie texte? » Ils semblent avoir conclu que la réponse était de créer une série de concours. Quoi qu'il en soit, le Comité régional du Québec est d'avis que *Call TV* prend, au sens de l'article 12 du *Code de déontologie de l'ACR*, la forme d'un concours sur les ondes et que cette émission est donc assujettie aux exigences de cet article; c'est-à-dire que les concours (il y en avait plusieurs pendant les quatre jours examinés de l'émission mise en cause) : a) doivent s'exécuter de façon équitable et légitime; b) ne doivent pas être trompeurs; et c) doivent être exécutés de sorte que les prix offerts ou les promesses faites soient tels qu'ils sont représentés.

Le Comité s'appuie toujours sur ces principes pour rendre sa décision sur les épisodes mis en cause dans ce cas-ci.

Le respect de l'article 12 par les concours de *Call TV*

Comme nous le faisons remarquer plus haut, il y avait, en bout de ligne, sept concours mis en cause que le Comité a étudiés dans la présente affaire. Sur ce nombre, six étaient structurés de façon plutôt arbitraire mais acceptable. Dans certains concours le télédiffuseur et les producteurs mettaient les interlocuteurs au défi de deviner ce qui figurait sur *leurs* listes, dont dans les divers cas : des marques d'automobiles, des noms d'animaux, des prénoms masculins, ce qu'Évelyne apporterait à la plage, ou ce que Marie-Andrée achèterait au supermarché. Même si le Comité a constaté des problèmes en ce qui concerne certains de ces jeux – lesquels seront abordés plus loin – il n'a constaté aucun problème attribuable à la *structure* des concours. Ceci dit, le Comité trouve curieux que les interlocuteurs tenteraient un coup si peu ciblé pour trouver la bonne réponse parmi des possibilités si vastes et essentiellement illimitées, mais c'est leur *droit*. Il est tout à fait juste pour un radiodiffuseur d'offrir un concours genre « chercher une aiguille dans une botte de foin » et pour les auditeurs de proposer des réponses quand l'occasion se présente.

Dans la décision antérieure sur *Call TV*, il était question d'un concours à caractère semblable à celui mentionné ci-dessus qui a d'ailleurs beaucoup perturbé ce Comité. Il s'agissait de deviner dix prénoms masculins figurant sur la liste des producteurs (c.-à-d. dans les enveloppes que tenait l'animatrice). C'est là une tâche certainement assez difficile, mais les producteurs ont compliqué bien plus les choses pour les gens qui appelaient que le Comité estimait nécessaire, ou chose plus importante, équitable. Comme l'a observé ce Comité :

Bien qu'il puisse avoir été équitable et légitime de simplement suggérer aux téléspectateurs qu'ils fassent de leur mieux pour deviner les dix prénoms dans les enveloppes de l'animatrice, les producteurs ont peut-être pensé que cela n'arriverait pas à générer suffisamment d'appels ou de messages textes. Ils s'intéressaient, après tout, à encourager le nombre maximum de contributions d'un dollar chacune. Afin d'inciter, par conséquent, les gens à croire qu'ils avaient une chance, l'animatrice a fait valoir à maintes reprises que les prénoms étaient des noms familiers, simples, connus, communs, etc. Ils ne l'étaient pas. Faisant appel à une tactique qui rappelle le nain

agaçant se réjouissant avec malveillance qui portait le nom bizarre de *Rumpelstiltskin* dans le conte de fées des frères Grimm (très connu dans sa version originale en allemand et sa version traduite vers l'anglais et peut-être moins connu dans sa version française, *Le Nain tracassin*), l'équipe de *Call TV* a élaboré une liste de prénoms qui étaient loin d'être communs. Les suppositions correctes, soit Marc, David, Jacques et Laurent, faisaient facilement partie de la catégorie des noms familiers, connus et communs, cependant le reste des noms, notamment Pancho, Hakan, Gabor, Darko, Lamar et Nanno n'en faisaient pas partie. Comme le nom Rumpelstiltskin, ils étaient obscurs, sibyllins et pas du tout communs pour l'auditoire visé par l'incarnation canadienne-française de *Call TV*. Ce concours était ni plus ni moins trompeur, ce qui va à l'encontre de l'article 12 du *Code de déontologie de l'ACR*.

Dans une situation correspondante dans l'affaire qui nous occupe, on a invité les gens à deviner huit marques de voitures comportant la lettre « A ». Plutôt que persuader les téléspectateurs qu'ils réussiraient à coup sûr, l'animatrice a bien précisé que le contraire était possible, qu'il pourrait être fort difficile de trouver les réponses. Les modèles de voitures pourraient être européens, asiatiques ou nord-américains. Il pourrait s'agir de marques actuelles ou anciennes, c.-à-d. qu'elles ne sont plus fabriquées. Elle a même attribué une certaine malveillance à ses producteurs en rendant l'idée de « Vous voyez ce que je veux dire. » Autrement dit, ce ne serait pas du gâteau.

Sachez aussi que ici on est à Vienne en Autriche, alors des marques et modèles de voiture, ça peut être européen, ça peut être asiatique, ça peut être nord-américain. Alors, euh, nous, évidemment, au Québec on est habitué au, à ce qui est distribué au, en, au nord de l'Amérique, en Amérique du Nord, alors réfléchissez plus large, hein? Ça peut vraiment être des modèles de n'importe où au monde. Et ça peut également être des marques de voiture qui sont anciennes ou qui existent toujours. Alors, euh, à vous de, à vous de jouer. Moi je vous dis qu'un des bons trucs pour les trouver c'est Internet. Parce que tous les livres qu'on a au Québec, guides de l'auto et tous, c'est surtout des modèles et des marques qu'on a en Amérique du Nord. Alors que là, je vous le dis, il y a de tout là-dans. En fait je les connais pas, mais je connais mes producteurs et je sais de quoi ils sont capables. Il y en a des très faciles. Toyota, c'était pas un des difficiles. Toyota a déjà été nommé. On s'attendait à ce qui pourrait être nommé un des premiers. Alors il y en a qui vont être beaucoup plus difficiles que d'autres. Je vous avertis. Mais en utilisant Internet vous êtes capables de passer au travers tout ça et, ben, comme vous savez déjà, plus le jeu avance, plus les montants augmentent.

Et, c'était loin d'être facile. Il y avait des marques très peu connues ainsi que des faciles. On a réussi à découvrir que trois des huit marques; cinq d'entre elles étaient *extrêmement* difficiles. Du point de vue du Comité, cependant, le concours était entièrement équitable. Personne n'a été induit en erreur. Les téléspectateurs ont été avisés et informés. Ceux qui ont appelé ont tenté leur chance. Le concours cadrerait sans réserve avec les normes établies pour les concours dans l'article 12.

Le Comité n'a pas non plus constaté de difficulté concernant le concours où il fallait deviner des prénoms masculins dont la deuxième lettre est un « A ». À la différence du jeu correspondant dans la première décision sur *Call TV*, il n'y avait aucune déclaration trompeuse quant au caractère usuel des noms sur la liste. À tout le moins, l'animatrice

a effectivement noté qu'il pourrait y avoir des prénoms « étrangers ». De la façon devenue bien connue, trois des prénoms devinés étaient relativement faciles et familiers. Les autres étaient davantage difficiles. Ceci dit, dans un cas, elle a fait preuve de souplesse en acceptant « Yannick » pour « Janik », le nom dans l'enveloppe. Les autres six noms étaient moins communs, mais là aussi, le Comité ne trouve pas que le concours pose un problème, étant donné qu'aucune déclaration ou invitation trompeuse n'a été offerte par l'animatrice.

Il n'y avait pas non plus de problème en ce qui concerne les articles qu'Évelyne apporterait à la plage. Il se peut que des raquettes, des skis de neige ou une parka d'hiver aient posé un problème pour ce qui pourrait théoriquement s'avérer une liste illimitée, mais le concours, tel que diffusé, ne comportait aucun aspect obscur du genre. Il était peu probable que les interlocuteurs auraient découvert tous les choix faits par les producteurs, mais le concours était équitable.

Ce n'était cependant pas le cas pour les articles dont la première lettre est un « C » que Marie-Andrée achèterait au supermarché. Bien qu'elle ait tenté de nouveau de divulguer combien les possibilités étaient faciles ou difficiles, le scénario qu'on lui a donné lui a fait communiquer un renseignement trompeur pour le marché auquel l'émission était destinée. Elle a dit « je peux très bien [les] trouver dans toutes les bonnes épiceries. Alors on n'a pas besoin de chercher là dans les épiceries spécialisées ou des épiceries fines. » Lorsqu'elle a révélé, à la fin, qu'un des articles qu'on n'avait pas deviné était du calvados, il était clair que le concours était trompeur, puisque le calvados, un spiritueux, n'est disponible que dans les magasins d'alcool contrôlés par le gouvernement et non pas dans toutes les bonnes épiceries du Québec. Ce concours-là a enfreint l'article 12 du *Code de déontologie de l'ACR*.

Pour ce qui est des deux concours du même genre qui restent, notamment les noms d'animaux (dans un cas des noms ayant un « A » et dans l'autre des noms composés de lettres dans une grille de lettres affichée à l'écran), le Comité éprouve également une certaine difficulté. Dans les deux cas, les producteurs cherchaient des « noms d'animaux ». Dans le premier jeu, des interlocuteurs qui ont deviné « chat » et « vache » ont gagné, mais aucun autre interlocuteur n'a réussi. En fin de compte, les noms qu'on n'avait pas devinés étaient Shire, une race de cheval, et Pumi et Kai, des races de chien. Il est évident que cheval et chien auraient été des réponses acceptables, pourvu que les lettres appropriées figurent dans la grille dans le premier jeu du genre, comme l'auraient été des centaines, sinon des milliers, d'autres noms, y compris ceux des domaines des mammifères, des poissons, des oiseaux, des reptiles et des insectes. Mais, lorsqu'il s'agit d'un concours dans lequel on encourage les gens à *dépenser de l'argent* afin d'y participer, le Comité estime que les producteurs et, bien entendu, le radiodiffuseur, ont davantage de responsabilité envers les personnes qu'ils font succomber à la tentation. Si le concours avait été axé sur le nom de *raças* d'animaux (dans le genre de celui présenté plus tôt sur les *marques* de voitures, plutôt

que, mettons, les moyens de transport), cela aurait été un résultat acceptable. Dans ce cas-ci, ce ne l'était pas. Les interlocuteurs ont été trompés par un concours dans lequel on cherchait les noms d'animaux et ils auraient pu deviner, pour ainsi dire, jusqu'à la saint-glinglin sans jamais tomber sur les choix faits par les producteurs. Ce principe s'applique tout autant au deuxième concours sur les noms d'animaux, dans lequel les choix gagnants étaient « chat », « vache », « lapin », « hamster » et « canard », mais les noms qu'on n'a pas pu deviner, soit Akita, Bavarois, Ceylan, Kuvasz et Manx, étaient tous des noms de *racés* plutôt que d'animaux, alors que le concours faisait croire aux interlocuteurs qu'ils mettaient leurs dollars dans un concours sur les noms d'animaux. Le Comité juge que les deux concours précédents sont inéquitables et enfreignent l'article 12.

Le Comité constate également un problème avec le changement de voie qu'Évelyne a fait à mi-chemin dans le deuxième concours sur les noms d'animaux. À un moment donné, la personne qui a appelé a deviné « canard » et l'animatrice lui a dit que ce nom ne figurait pas sur sa liste. Plus tard dans l'émission, un autre interlocuteur (qui, nous supposons, avait manqué cette réponse exclue) a, lui aussi, deviné « canard », mais cette fois-ci Évelyne l'a accepté et a expliqué que la réponse qu'elle avait était « cane », soit la femelle du canard. Elle a donc conclu que la réponse « canard » était acceptable à cette occasion-là. Le Comité estime que ce changement de position rend le concours inéquitable pour la personne qui a deviné correctement, et qui a de plus payé pour le faire, et que cela constituait un manquement à l'article 12.

Le concours qui restait était celui dans lequel il fallait « compter tous les cœurs ». Aucun concurrent n'a réussi et, en bout de ligne, la seule révélation faite par l'animatrice Geneviève était que la réponse était 225. Aucune explication n'a été donnée quant à la méthode d'en arriver à la solution, et, comme ce fut le cas dans la première décision sur *Call TV*, aucun membre du Comité n'a pu justifier, expliquer ou comprendre la réponse, et ce sans aucune restriction de temps et ayant la réponse devant eux telle que fournie par l'animatrice à la fin du concours. Cela a semé, une fois de plus, le doute parmi les membres du Comité quant au caractère légitime du casse-tête, mais comme dans la première décision sur *Call TV*,

le manque inhérent de transparence pour les auditoires leur importe davantage. Les auditoires devraient être en mesure de savoir ou de comprendre les règles d'un concours et la transparence du résultat, *surtout quand on leur demande de l'argent pour y participer*. La règle peut être celle de rechercher un fait ou un renseignement en particulier, et dans ce cas-là la divulgation du fait ou du renseignement vérifiable constitue l'élément transparent. La règle peut être celle de deviner un numéro, comme dans le cas des loteries tenues par le gouvernement, et dans une telle situation la révélation des numéros qui tombent d'un panier constitue l'élément transparent. La règle peut être qu'un comité dont la composition est révélée jugera la danse, le chant ou d'autres talents d'une personne ou d'un groupe. Et ainsi de suite. Là où, contrairement aux exemples raisonnables et usuels de concours que nous venons de mentionner, le résultat fondamentalement douteux n'est ni évident *ni expliqué*, le Comité considère que

l'absence de transparence rend l'exécution du concours ni équitable ni légitime, contrairement à ce qui est stipulé à l'article 12 du *Code de déontologie de l'ACR*.

Pour conclure, le Comité juge que le manque de transparence dans le concours « compter tous les cœurs » rend le concours ni équitable ni légitime et enfreint donc l'article 12.

Réceptivité du télédiffuseur

Dans chaque décision qu'il rend, le CCNR se penche sur la question de savoir si le radiodiffuseur a respecté son obligation de répondre aux préoccupations du plaignant de façon appropriée. Non seulement ce dialogue fait-il partie des responsabilités de chaque radiodiffuseur en tant que membre du CCNR, mais il représente aussi la confiance que le public peut accorder au processus d'autoréglementation. Bien que les radiodiffuseurs s'intéressent toujours à la réaction de leurs auditoires envers ce qu'ils leur présentent sur les ondes, ce dialogue avec un auditeur ou téléspectateur témoigne de cet intérêt au plaignant. Dans ce cas-ci, le Comité a été saisi d'une situation des plus inusuelles, une situation dans laquelle le télédiffuseur a certes répondu aux préoccupations des plaignants mais semble avoir tenté de renvoyer la responsabilité du contenu diffusé à *d'autres*. Cela est à la fois injuste et déraisonnable. TQS, en fait tous les radiodiffuseurs, doivent être conscients de leur responsabilité de *tous ce qu'ils diffusent*. Il ne s'agit pas ici, d'un cas où le radiodiffuseur avance, mettons, que son reportage de nouvelles était juste et exact quand un plaignant a soutenu qu'il ne l'était pas. Il s'agit d'un cas où le radiodiffuseur évite toute discussion de la question de fond se rapportant à sa responsabilité du contenu et maintient plutôt que toute l'histoire était la faute et le problème de quelqu'un d'autre. Dans le sens le plus complet de ce à quoi s'attend le CCNR de ses membres dans l'intérêt du public, TQS ne s'est pas exécuté, mais à *cette* occasion, laquelle est à toutes fins et intentions la même que la circonstance correspondante en ce qui a trait aux réponses faites aux plaignants dans la première décision sur *Call TV*, le Comité est disposé à ne pas juger qu'il y a eu violation de l'obligation de faire preuve de réceptivité, car le télédiffuseur s'est effectivement montré réceptif. Comme l'a dit ce Comité dans sa décision antérieure, et il répète dans la présente décision, il n'en viendrait pas à cette conclusion si, à l'avenir, ce télédiffuseur tentait, dans sa réponse au plaignant, d'éviter sa responsabilité pour quoi que ce soit qu'il a diffusé.

Le Comité tient également à indiquer que TQS (dans sa nouvelle incarnation appelée V à ce point-là) a pris la mesure supplémentaire de fournir au CCNR des documents reçus d'entreprises du domaine des télécommunications après la première décision sur *Call TV*. Ces documents portaient sur des questions qui avaient préoccupé plusieurs des plaignants, et même si les modalités de facturation pour les services de téléphone

ne font pas partie du mandat du CCNR, le fait que le télédiffuseur ait fourni ces documents nous a été utile dans le processus menant à la présente décision.

L'annonce de la décision

Habituellement, lorsqu'un Comité rend une décision contre un radiodiffuseur, ce radiodiffuseur est tenu d'annoncer les conclusions du Comité du CCNR. Dans sa décision *OMNI.1 concernant un épisode du Jimmy Swaggart Telecast* (Décision du CCNR 04/05-0097, rendue le 19 avril 2005), le Comité régional de l'Ontario a expliqué le motif à l'appui de cette position comme suit :

Il n'y a presque aucune exception au principe voulant que lorsqu'il a été jugé qu'un radiodiffuseur a enfreint un code ou une condition d'adhésion en tant que membre du CCNR, ce radiodiffuseur est tenu d'annoncer la décision selon le texte prescrit par le Conseil. Ceci dit, dans les rares circonstances dans lesquelles un radiodiffuseur a déjà pris des mesures concrètes pour admettre son erreur et rectifier la situation, le CCNR n'a pas forcément exigé que la décision du Comité soit annoncée.

Dans cette décision-là, le Comité de l'Ontario a examiné les circonstances qui ont mené à des conclusions semblables dans *CJMR-AM concernant l'émission Voice of Croatia* (Décision du CCNR 92/93-0205, rendue le 15 février 1994) et *CHUM-AM concernant un commentaire de Brian Henderson* (Décision du CCNR 95/96-0008+, rendue le 26 mars 1996). Il a également expliqué, dans *CFTR-AM concernant un commentaire de Dick Smyth* (Décision du CCNR 95/96-0062, rendue le 26 mars 1996), qu'étant donné les excuses qu'il avait présentées volontairement sur les ondes, le radiodiffuseur n'avait aucune obligation supplémentaire de diffuser l'annonce habituellement prescrite par le CCNR. Cependant, les circonstances dans la présente affaire sont encore plus semblables à celles dans une autre paire de décisions concernant un autre radiodiffuseur. Dans *Showcase Television concernant un épisode de Queer as Folk (Épisode n° 209)* (Décision du CCNR 01/02-0759, rendue le 28 février 2003), une erreur administrative nous a empêché de traiter l'épisode du 18 mars 2002 de *Queer as Folk* au même moment que celui du 12 novembre 2001, qui avait été abordé par le Comité national des services spécialisés dans *Showcase Television concernant un épisode de Queer as Folk* (Décision du CCNR 01/02-0217, rendue le 13 septembre 2002). À la suite de la première décision, Showcase Television a été obligée de diffuser l'annonce habituelle. La deuxième décision portait sur les mêmes questions et on aurait dû ordinairement traiter les deux épisodes dans la première décision. Bien entendu, la conclusion du Comité sur les aspects substantiels du deuxième dossier était la même, mais le Comité n'a pas exigé une *deuxième* annonce dans ces circonstances.

Les deux plaintes, et maintenant les deux décisions, portaient sur les mêmes questions, notamment le contenu à caractère sexuel et la présentation de mises en garde à l'auditoire. Se conformant aux exigences énoncées dans la première décision sur *Queer as Folk*, Showcase a annoncé qu'elle avait enfreint l'article 5.1 du *Code de l'ACR*

concernant la violence lorsqu'elle a diffusé l'émission du 12 novembre. Étant donné que le Comité national des services spécialisés en vient à la même conclusion quant à la l'actuelle diffusion mise en cause, et étant donné que le radiodiffuseur n'a pas eu d'occasion de modifier ses politiques en matière de mises en garde à l'auditoire pour cette diffusion à *la suite* de la première décision, il trouve qu'il n'est pas nécessaire de répéter une annonce semblable en ce qui concerne la présente décision.

Le Comité régional du Québec estime que les circonstances actuelles sont presque les mêmes. Les plaintes dans les deux décisions sur *Call TV* se rapportaient à la diffusion de l'émission dans la même période de temps et se ressemblaient substantivement. Les conclusions du Comité se fondent sur exactement les mêmes principes. Le télédiffuseur a pris la mesure de supprimer des ondes l'incarnation initiale de l'émission. Le Comité du Québec ne considère pas que les intérêts de quiconque seraient servis s'il exigeait l'annonce des mêmes infractions au *Code*. En outre, il conclut qu'une telle annonce risque de causer de la confusion – d'ailleurs évitable – parmi le grand public.

La présente décision devient un document public dès sa publication par le Conseil canadien des normes de la radiotélévision.

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 paraissent 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^{er} 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^{er} 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) 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 visée par les explications de l'animatrice.
- 3) Alors que l'animatrice ne prends 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^{ème} 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^{er} 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^{er} 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 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 ou écrivez à 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 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 ou écrivez à 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 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 ou écrivez à 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 3rd 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^{er} 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.

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 obscures 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):

« 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) accède 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.