

Appel gagnant? Ou perdant!

CRIOC

Centre de Recherche et d'Information
des Organisations de Consommateurs



Fondation d'utilité publique

Boulevard Paepsem 20 – 1070 Bruxelles

Respect de la législation

Ces constats qui seront présentés de manière illustrée ont été réalisés suite au visionnage de l'émission "L'appel gagnant" diffusée sur AB4 entre le 7 septembre 2009 et le 13 septembre 2009.

LEGISLATION

La call-Tv est réglementée par l'Arrêté Royal du 12 mai 2009 portant les conditions auxquelles doivent satisfaire les jeux proposés dans le cadre de programmes télévisés. Les émissions ont donc été examinées à la lumière de ce dernier.

L'analyse légale effectuée s'appuie également sur la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce, l'information et la protection des consommateurs. Pourquoi?

Le CSA, à savoir le Conseil supérieur de l'audiovisuel, qualifie la Call-Tv de télé-achat. Il se base sur le décret du 27 février 2003 sur les services audiovisuels qui définit en son article 1, 28°, le télé-achat comme : "*la diffusion d'offres directes au public en vue de la fourniture, moyennant paiement, de biens ou de services, y compris des biens immeubles ou de droits et d'obligations*"

Pour le CSA, l'offre directe étant le numéro de téléphone que peut former le téléspectateur et le service étant la participation à un jeu lui permettant de remporter de l'argent.

Cette analyse résulte à la fois de la définition de la notion de télé-achat comme " la diffusion d'offres directes au public en vue de la fourniture, moyennant paiement, de biens ou de services » issue de la directive européenne du 3 octobre 1989¹ mais également de la jurisprudence des tribunaux communautaires² selon laquelle une activité qui consiste à permettre aux utilisateurs de participer, contre rémunération, à un jeu doté d'un prix est susceptible de constituer une prestation de services.

Cette analyse est renforcée par le fait que le jeu constitue une véritable activité économique autonome de prestation de services et ne se limite pas à une simple offre de divertissement au sein d'une émission.

Dés lors que nous sommes en présence d'une offre de services au consommateur moyennant paiement et que le CSA lui-même qualifie ce type de jeu de télé-achat sur base de la législation et jurisprudence européenne; on en conclut que le consommateur est donc également protégé par la loi sur les pratiques du commerce.

INCITATION EXCESSIVE A JOUER

¹ Directive 89/552/CEE du Conseil, du 3 octobre 1989, visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à l'exercice d'activités de radiodiffusion télévisuelle

² Arrêt de la CJCE du 18 octobre 2007, dans l'affaire C-195/06, Kommunikationsbehörde Austria (KommAustria) c. Österreichischer Rundfunk (ORF), <http://merlin.obs.coe.int/redirect.php?id=11037>

4x "n'oubliez pas cet argent "

2x "imaginez tout ce que vous pouvez faire avec cet argent"

Ainsi, pour un seul jeu, on comptabilise 48 (!) incitations directes à jouer. L'animateur n'a pas une seule fois mis en garde le téléspectateur !

LES REGLES DU JEU: TRANSPARENTES?

L'A.R. dit en son article 5.1 et 8.1:

" Le présentateur doit, au cours du jeu, communiquer au minimum les informations suivantes aux téléspectateurs: (...) les règles du jeu"

"Le jeu interactif est organisé et proposé de manière transparente et correcte"

Constats

Dans les faits, les règles du jeu ne sont jamais expliquées correctement. Si le principe de l'énigme en soi (trouver un animal, trouver les différences,...) est facile à comprendre; les règles du jeu, de manière plus générale, ne sont pas expliquées par l'animateur ou alors est donnée une explication incomplète, source de confusion chez le téléspectateur.

Ainsi, le jeu peut offrir deux types de gain: la somme fixe et/ou le jackpot.

Toute la verve du présentateur et l'attention du joueur est focalisée sur la possibilité de gagner la totalité des gains. Il faut savoir que le jackpot peut monter jusqu'à 5000,00 €. Or, la somme fixe est, pratiquement toujours, et de loin, inférieure à ce jackpot.

Si le téléspectateur regarde pour la première fois cette émission, il n'aura aucune explication sur la différence entre ces gains. Et pourtant elle est de taille! En réalité, le téléspectateur qui aura la chance d'être sélectionné et de trouver la solution au jeu proposé n'est certain que de remporter la somme fixe.

En effet, pour gagner le jackpot, il lui faudra, en plus de trouver la bonne réponse, retrouver 3 symboles en choisissant 3 cases sur une grille de 12.

Résultat en une semaine de visionnage : Aucun candidat ayant trouvé la solution à l'énigme et pouvant donc tenter le jackpot ne l'a remporté.

Par exemple, pour un jeu avec une somme fixe de 500,00 € et un jackpot de 5000,00 €, le gagnant de ce jeu n'est certain que de remporter 500,00 €. Or, le présentateur n'aura de cesse d'insister sur un gain possible de 5500,00 €.

De plus, pour mettre l'accent sur un tel gain, le présentateur dispose de faux billets qu'il agite devant la caméra ou qu'il utilise en éventail selon son inspiration du moment. Cette pratique incitative ne manque d'ailleurs pas de soulever des questions de moralité et de décence.

Selon l'art 32, 3° de la loi sur les pratiques du commerce, il s'agit de surcroit d'une clause abusive puisqu'elle réserve au vendeur le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du service à prester, à partir du moment où ces caractéristiques revêtent un caractère essentiel pour le consommateur.

En outre, bien souvent, il y a une mauvaise communication entre le présentateur et les candidats. Soit personne ne se trouve au bout de la ligne ou la communication est difficile, voir impossible.

Or le règlement du jeu stipule en son article 4 :

"(...) toute personne, après la prise de contact, raccrochant son téléphone avant de répondre à la question verra sa candidature annulée"

Nous nous interrogeons sur le temps d'attente pour le téléspectateur et la nature des éventuels problèmes techniques.

Par exemple, pour le jeu du 10 septembre 2009 diffusé sur AB4 dont l'énigme était "Trouvez 5 choses que l'on trouve dans une cuisine", 27 sélections se solderont par un échec pour une sélection totale de 131 candidats.

A cela le règlement répond par son article 5:

"En cas de problème technique, dérangement ou confusion d'une quelconque nature, seule la décision de la société organisatrice prévaut, sans recours possible."

PERIODE PENDANT LAQUELLE ON PEUT JOUER: INFORMATION DISPONIBLE?

L'ancien arrêté royal du 12 octobre 2006 prévoyait que le présentateur devait au cours du jeu, communiquer au téléspectateur la période pendant laquelle il pouvait jouer.

Etrangement, nous ne retrouvons plus cette obligation dans le nouvel arrêté royal de mai 2009.

L'indication de la durée totale du jeu est primordiale d'autant plus que les présentateurs insistent sans cesse sur l'urgence à participer ou l'imminence de la fin du jeu.

S'ajoutent à cela, des lancements de chrono intempestifs dont l'unique but semble être d'invoquer une certaine urgence. Pour l'ensemble des jeux visionnés, les chronos apparaissent et disparaissent, accompagnés d'une augmentation du son impliquant un certain stress et de commentaires du présentateur visant à presser les téléspectateurs à participer.

Lorsque qu'un chrono relatif à la fin du jeu est lancé, nous constatons que ce dernier peut continuer parfois encore une demi-heure après le décompte. De même un chrono qui n'est censé durer que 10 secondes peut prendre une minute même beaucoup plus.

Ces chronos ne servent donc qu'à souligner l'urgence avancée par le présentateur et à inciter le téléspectateur à jouer encore, et encore.

Or, selon l'art 94/8, 7° de la loi sur les pratiques du commerce:

L'A.R. dit en son article 10.4:

"Les réponses doivent pouvoir être trouvées exclusivement sur la base de l'énoncé affiché à l'écran"

Compte tenu de la généralité des questions, on peut douter du respect de cette disposition. En effet, quand il s'agit de trouver, par exemple, quelque chose se trouvant dans la cuisine, les possibilités de réponses correctes sont extrêmement nombreuses et l'aide du présentateur s'avère indispensable. Le même constat peut être partagé pour la majorité des énigmes posées au téléspectateur.

Le présentateur joue donc un rôle important pour aider le téléspectateur à trouver la solution. Et c'est ici que le bas blesse.

Le présentateur, qui connaît les bonnes réponses, ne devrait pouvoir influencer les joueurs, que pour les aider à trouver la bonne solution. Or, il utilise cette influence pour induire ce dernier en erreur

Il donne de faux indices aux téléspectateurs tels: "Vous êtes tout proche de la bonne réponse", "C'était presque ça", "On est passé à un cheveu de la solution",... Or, une fois la solution trouvée, on ne constate rien de tout ça!

Le présentateur a donc tendance à influencer de manière négative le joueur.

De plus, le présentateur n'a de cesse de souligner la facilité du jeu par des phrases du style: "C'est un jeu d'enfant", "Même un enfant de 6 ans pourrait trouver la solution", "C'est évident", "C'est d'une extrême simplicité",...

Par exemple, au cours du jeu du 10 septembre 2009 dont l'énigme était "Trouvez 5 choses dans la cuisine" diffusé sur AB4 d'une durée d'1h30, on a pu entendre 35x le mot "simple" ou "facile".

Or, une fois la réponse donnée, le joueur ne peut que constater qu'il a été dupé. En effet, la réponse était très loin d'être simple et évidente.

Exemples

AB4-08-09-09: Enigme: Trouvez quelque chose qu'on peut trouver dans une cuisine!



Tout d'abord, il faut préciser que le véritable intitulé de la question était le suivant:

"Trouvez un prénom dans l'enveloppe avec la deuxième lettre "i" ". Cette introduction permet déjà de lever un doute sur le sérieux du jeu. Remarquez également l'orthographe du mot connexion, devenu connection...

De nouveau le présentateur présente le jeu comme étant très simple. Selon lui, il s'agit de prénoms communs, répandus, intergénérationnels et francophones. Il suffit de tenter sa chance, dixit.

Ce jeu se présente sous forme de 7 enveloppes allant de 50 à 500 €.

Après 32 minutes de jeu, les trois premières enveloppes furent trouvées relativement facilement.

Si ces premières enveloppes contenaient effectivement des prénoms relativement communs, tel n'était pas le cas des enveloppes correspondant aux montants les plus élevés.

Pour preuve, sur un laps de temps d'1h26 de jeu, personne n'a trouvé l'enveloppe à 500€. Et pour cause, il fallait trouver le prénom Midas!? Prénom commun et francophone s'il en est. Selon les statistiques du SPF Economie³, les prénoms Midas, Lison et Ricard n'apparaissent jamais dans le top 100 des prénoms les plus courants. D'ailleurs, il n'y a que 104 Midas pour toute la Belgique.

En outre, l'enveloppe à 300€ contenait le prénom Ricard. Heureusement la réponse Richard fut acceptée, après hésitation de l'animateur, car leurs racines étaient communes. Par contre, tel ne fut pas le cas de la réponse Lison, alors que Lise constituait une des réponses gagnantes?

³ http://statbel.fgov.be/fr/binaries/firstnamesall2008_tcm326-34241.xls

Après deux heures, le jeu se terminera sans gagnant, la bonne réponse étant Sainte-Lucie!? Nous émettons quelques doutes sur la notoriété de cet état insulaire des Antilles auprès du téléspectateur.

ÉLÉMENTS INTÉRESSANTS POUR CE JEU:

Durée du jeu: 2h

Annonce de la fin du jeu et de l'urgence: 39ème m., 1h13 m., 1h26m., 1h51, et chrono de 10 secondes lancé à 1h34 et finissant à 1h36.

Candidats sélectionnés: 95

Gains: Somme fixe est passée de 200 à 500€ / Jackpot est passé de 1000 à 4500€

Avertissement pour les mineurs: 2

Entendu: "Vous le connaissez tous", "Un des jeux les plus simples qui existe", "Je suis bête ou alors c'est vous" "Parmi vos réponses certaines étaient proches de la bonne"

ABA-12-09-09: Enigme: Trouvez 5 choses dans ma cuisine



Ici le jeu se compose de 5 enveloppes à nouveau et donc de 5 choses à trouver.

Annoncé comme des choses usuelles et simples, les trois premières choses à trouver le seront très facilement, après 19 minutes: oignon, fromage et beurre.

L'expression "chose simple" a été dite plus d'une trentaine de fois.

S'ajoute à tout cela, la problématique de la compréhension de l'énoncé du jeu. Soit l'énoncé du jeu est ambigu en tant que tel soit le présentateur le présente de manière ambiguë. Dans les deux cas, il est difficile pour le téléspectateur de s'y retrouver.

On se situe clairement dans le cadre de l'art 94/7, § 1 et §2, de la loi sur les pratiques du commerce qui stipule:

"une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement."

"Est également considérée comme une omission trompeuse, une pratique commerciale par laquelle un vendeur dissimule une information substantielle telle que définie au § 1er ou la fournit de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps, (...) et lorsque, (...), le consommateur est ainsi amené ou est susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement"

Exemples

AB4-09-09-09: Enigme: Quels sont les yeux de cette fille?



A gauche de l'image nous avons la représentation d'une vedette du petit écran. A droite nous avons 12 cases correspondant à 12 paires d'yeux. Selon le présentateur et répété plus d'une dizaine de fois: "C'est très, très simple"

Sans aucune précision du présentateur, le téléspectateur apprend après 46 minutes que plusieurs bonnes réponses sont possibles, la présentatrice insistant sur le pluriel de la question. D'une part, rien ne permet de le deviner dans l'énoncé, et d'autre part les yeux vont toujours de pair!



Le téléspectateur est face à 36 cases. Un visage se cacherait parmi ces graines de café.

Le jeu se déroulant en toute fin d'émission, le présentateur n'aura de cesse de répéter qu'il ne reste qu'une poignée de secondes et cela dès le départ.

Pourtant, en toute fin d'émission, soit 15 minutes après le début du jeu, il ne sera sélectionné qu'un seul candidat et nous découvrirons que 4 visages au total se cachaient dans les images.

ÉLÉMENTS INTÉRESSANTS POUR CE JEU:

Durée du jeu: 15 minutes

Annonce de la fin du jeu et de l'urgence: Chrono final de 10 secondes commençant à 1h53 et se terminant à 1h56.

Candidats sélectionnés: 1

Gains: Somme fixe de 300€ et Jackpot de 4700€

Entendu: "Dépêchez-vous afin de ne pas chambouler tous vos programmes"

SOLUTIONS DIFFICILEMENT CONTROLABLES

réponse, des drapeaux sur lesquels ne reposaient aucuns soupçons se révèlent être incorrects. Par exemple, celui du Canada (n°2 sur l'image)

Même après que la réponse fut donnée, rien ne nous a permis de savoir en quoi il était incorrect.

ÉLÉMENTS INTÉRESSANTS POUR CE JEU:

Durée du jeu: 57 minutes

Chronos: Plus de 18 chronos de 30 secondes lancés

Gains: Somme fixe est passée de 100 à 500€ et Jackpot de 1000 à 4000€

Avertissement pour les mineurs: 2

Entendu: "La difficulté du jeu est de 10%"

ABA-08-09-09: Enigme: Trouvez les panneaux de circulation incorrects



Tout d'abord, une nouvelle fois, l'énoncé du jeu laisse à désirer puisqu'il indique "Trouvez les drapeaux incorrects"?

Après 1h30 de jeu, aucun gagnant! Pourtant les panneaux de circulation étaient des panneaux relativement communs et connus du grand public

Finalement sur les 10 panneaux présentés, 8 étaient incorrects.

ÉLÉMENTS INTÉRESSANTS POUR CE JEU:

Durée du jeu: 1h10

Candidats sélectionnés: Plus de 170

Candidats ayant raccroché: Plus de 20

Gains: Somme fixe est passée de 400 à 700€

Entendu: "Vous m'avez donné des nombres plus grands que la bonne réponse" Or jusque là, le maximum proposé était 80.

SOLUTIONS FAUSSES ET/OU FANTAISISTES

Call-Tv scandale "mondial"

La call-Tv est loin d'être un problème limité à la Belgique. Ce type d'émission a connu un essor international et par la-même a provoqué la frustration de consommateurs à travers le monde. En effet, si la langue est différente, le principe reste le même.

Le CRIOC préconisait son évaluation à court terme, et le cas échéant, son renforcement car les dérapages antérieurs laissaient perplexes et incitaient à la méfiance.

Cet arrêté royal fut remplacé par l'arrêté royal actuel de mai 2009 afin de renforcer l'information et la protection du joueur, de définir certains critères qui ne l'étaient pas et d'objectiver une série de dispositions.

Nous sommes en 2010 et le moins que l'on puisse dire, malgré des améliorations, c'est que nos craintes et questionnement de 2007 sont toujours d'actualité.

L'A.R. du 12 mai 2009, malgré les améliorations apportées ne garantit pas une protection efficace du consommateur.

Nous sommes tout simplement face à des pratiques commerciales déloyales et trompeuses interdites par la loi, comme démontré par les nombreux exemples.

Des informations fausses sont données aux téléspectateurs, par sa présentation générale le jeu induit en erreur le téléspectateur et amène ce dernier à jouer alors qu'il n'aurait pas pris cette décision autrement. Rajoutons à cela le fait d'indiquer faussement une "offre" limitée et des allégations mensongères sur les chances de gagner.

Le CRIOC demande donc aux pouvoirs publics de prendre au plus vite en main cette problématique afin d'interdire ces pratiques et de protéger les consommateurs vulnérables, premières victimes de ces pratiques douteuses. Combien de bénéfice sur le dos de personnes crédules pour les organisateurs de ces jeux poubelles, en comparaison des gains distribués?

Protection d'autant plus indispensable pour le consommateur, qu'à l'heure actuelle il ne bénéficie d'aucun recours! Le CSA ne s'estimant pas compétent en la matière, la Commission des jeux de hasard n'ayant aucun pouvoir de sanction, et le Parquet refusant de poursuivre ayant d'autres priorités. La Call-Tv serait-elle dans une zone de non droit?

