

Tribunal de la concurrence



Competition Tribunal

CT - 99 / 2

DANS L'AFFAIRE relative à la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, c. C-34;

DANS L'AFFAIRE d'une enquête fondée sur le sous-alinéa 10(1)b)(ii) de la *Loi sur la concurrence* au sujet de pratiques commerciales de Universal Payphone Systems Inc.;

ET DANS L'AFFAIRE d'une demande d'ordonnance temporaire déposée par le commissaire de la concurrence sous le régime de l'article 74.11 de la *Loi sur la concurrence*.

ENTRE :

Le commissaire de la concurrence

Demandeur

- et -

Universal Payphone Systems Inc.

Défenderesse



ORDONNANCE

Date de l'audience :

Le 23 septembre 1999

Juge :

Monsieur le juge Allan Lutfy

Avocats du demandeur :

Le commissaire de la concurrence

John L. Syme
Manon Lapointe

Avocat de la défenderesse :

Universal Payphone Systems Inc.

Richard P. Bowles

TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE

ORDONNANCE

Le commissaire de la concurrence

c.

Universal Payphone Systems Inc.

VU la demande déposée par le commissaire de la concurrence (« commissaire ») sous le régime de l'article 74.11 de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, c. C-34, en vue de l'obtention d'une ordonnance enjoignant à la défenderesse Universal Payphone Systems Inc. (« Universal »), à ses administrateurs, dirigeants et employés et à toute personne agissant pour le compte de la défenderesse de cesser de se livrer à certains agissements susceptibles d'examen décrits dans la présente ordonnance et lui interdisant de se livrer à tout agissement susceptible d'examen substantiellement similaire pendant une période de quatorze jours à compter de la date de la présente ordonnance;

LECTURE FAITE de l'avis de demande daté du 15 septembre 1999, de l'affidavit souscrit à la même date par Larry Bryenton de la Direction des pratiques loyales des affaires du Bureau de la concurrence, de l'affidavit souscrit le 20 septembre 1999 par George Katsoulakis, président de Universal, de la transcription du contre-interrogatoire de M. Katsoulakis tenu le 21 septembre 1999 relativement à son affidavit et des observations écrites des parties;

APRÈS avoir entendu les avocats des parties le 23 septembre 1999 à Ottawa (Ontario) et lors de conférences téléphoniques le 24 septembre 1999;

ATTENDU QUE les opérations commerciales de Universal comprennent la vente, la distribution et l'installation de téléphones payants;

QUE Universal a vendu plus de 2 000 téléphones payants et que les ventes se sont étalées plus ou moins uniformément entre les mois de février et septembre 1999;

QUE la vente de 2 000 téléphones payants représenteraient pour Universal, suivant ses principaux documents promotionnels (les « brochures »), des revenus bruts de plus de 7 millions de dollars;

ET QUE seulement 86 des téléphones payants vendus par Universal sont actuellement « entièrement installés et exploitables »;

La question relative à Bell Canada et aux téléphones payants Millennium

VU le consentement de la défenderesse aux conditions énoncées à l'alinéa 2(i) de la présente ordonnance;

La question relative à l'accréditation

VU les déclarations de Universal affirmant qu'elle était membre du Canadian Business Bureau et de l'American Business Bureau;

VU les déclarations faites dans les documents promotionnels de Universal, selon lesquelles le Canadian Business Bureau et l'American Business Bureau étaient des organismes de protection du consommateur qui [TRADUCTION] « ne recommandaient ou n'approuvaient aucune franchise, proposition d'affaires ou opération commerciale, de quelque type que ce soit »;

VU la confirmation par M. Katsoulakis de l'affirmation d'un client de Universal selon laquelle un des employés de Universal avait répondu, lors d'un appel téléphonique, à une demande de renseignements au nom du Canadian Business Bureau;

VU le témoignage de ce même client selon lequel un représentant du Canadian Business Bureau [TRADUCTION] « avait recommandé l'entreprise de Universal, indiquant qu'il s'agissait d'une excellente société d'avant-garde »;

VU le rapport du Bureau d'éthique commerciale de Mainland (C.-B.) selon lequel [TRADUCTION] « le Bureau d'éthique commerciale avait attribué la cote “insatisfaisant” à Universal Payphone Systems Inc. parce qu'elle avait utilisé un logo du Conseil canadien sans y être autorisée et qu'elle avait omis de donner suite à des plaintes émanant du Bureau et de consommateurs »;

VU que Universal n'est plus membre du Canada Business Bureau et de l'American Business Bureau;

VU la conclusion du Tribunal selon laquelle Universal a donné des indications fausses ou trompeuses sur un point important en donnant l'impression générale qu'elle était membre d'organismes crédibles de protection du consommateur;

La question de l'identité de Universal

VU que la défenderesse a déclaré que [TRADUCTION] « depuis les seize dernières années, Universal Payphone Systems Inc. s'enorgueillit de fournir les programmes d'entreprise les plus efficaces et les mieux structurés sur le marché »;

VU que la défenderesse a déclaré que [TRADUCTION] « depuis les dix-huit dernières années, Universal Payphone Systems Inc. s'enorgueillit de fournir les programmes d'entreprise les plus efficaces et les mieux structurés sur le marché »;

VU le certificat émanant du ministère de la Consommation et du Commerce de l'Ontario, établissant que Universal a été constituée en société le 28 janvier 1999;

VU que M. Katsoulakis a reconnu que Universal n'était pas une entreprise constituée en personne morale avant le début des opérations relatives aux téléphones payants;

VU que M. Katsoulakis a déclaré qu'il s'agit [TRADUCTION] « d'une entreprise toute nouvelle au Canada »;

VU que le vidéo promotionnel de Universal montre une tour-miroir commerciale moderne en indiquant qu'il s'agit du siège social de Universal en Amérique du Nord, situé à Toronto, au Canada;

VU que M. Katsoulakis a reconnu que l'immeuble montré dans le vidéo est sis au 2, Robert Speck Parkway à Toronto (Ontario) et qu'il n'est pas le siège social de la société en Amérique du Nord;

VU la preuve que les bureaux de Universal se trouvent actuellement au 1585, Britannia Road Est, Unité C1 à Mississauga (Ontario), un immeuble plain-pied situé dans un centre industriel;

VU la conclusion du Tribunal selon laquelle Universal a donné des indications fausses ou trompeuses sur un point important relativement à l'ancienneté de l'entreprise et à la magnificence de ses locaux;

La question de la rentabilité

VU les déclarations que Universal a faites dans des annonces publiées dans des journaux nationaux, faisant état d'un rendement annuel possible de 250 000 \$ et d'un investissement

minimal de 10 000 \$ et donnant l'impression qu'un client de Universal pouvait toucher un revenu net annuel de 250 000 \$;

VU que les seuls éléments de preuve documentaire déposés par Universal en l'espèce ne portent que sur deux des téléphones payants qu'elle a installés et qu'ils établissent des revenus bruts de 500 \$ par téléphone pour le mois écoulé, ce qui permet d'extrapoler un revenu brut annuel de 6 000 \$;

VU que les déclarations de la défenderesse au sujet des revenus générés par les appels facturés à un troisième numéro, les appels à frais virés et les appels sur cartes de crédit n'indiquaient pas le montant réel facturé par la société de télécommunication interurbaine, alors que le propriétaire du téléphone payant ne toucherait effectivement qu'une fraction du montant facturé par la société de télécommunication pour ces services, ce qui discrédite sérieusement les prévisions relatives aux profits déclarées par la défenderesse;

VU la comparaison établie entre les indications de la défenderesse au sujet des appels facturés à un troisième numéro, appels à frais virés et appels sur cartes de crédit et la preuve présentée par la défenderesse relativement aux revenus d'interurbains touchés par les vingt principaux clients de Telus, qui discrédite davantage les prévisions relatives aux profits données dans les brochures de Universal;

VU que la défenderesse a déclaré dans ses brochures et dans son vidéo promotionnel que les dépenses de l'exploitant d'un téléphone payant se limitaient à 20 p. cent des revenus bruts de l'appareil, à titre de commission versée au propriétaire de l'endroit où le téléphone était installé;

VU qu'il ressort de la preuve de la défenderesse que sept des vingt principaux clients de Telus semblent toucher des revenus bruts inférieurs à 300 000 \$ et que trois de ces vingt clients ont des revenus bruts apparents de moins de 250 000 \$, pour un nombre d'appareils variant entre 35 et 72 par client;

VU que les endroits où Universal installe les appareils - restaurants, pizzérias, postes d'essence, magasins à prix modiques, bars, pâtisseries, tavernes, épiceries et autres établissements, tels une « importante chaîne de hamburgers » et une « importante chaîne de pubs » non identifiées ne soutiennent pas la comparaison avec les meilleurs emplacements de Telus, dans les établissements correctionnels, les aéroports, les hôtels et les établissements gouvernementaux;

VU que le tarif courant d'un appel local est de 0,25 cents, alors que les données figurant dans la trousse promotionnelle de Universal sont fondées sur des appels tarifés à 0,35 et 0,50 cents;

VU la conclusion selon laquelle la trousse promotionnelle de Universal, notamment le vidéo, a été produite dès le mois d'avril 1999, tirée des réponses données par M. Katsoulakis au cours de son contre-interrogatoire (questions 41 et 158);

VU que les déclarations faites par des personnes se présentant comme des clients de Universal, dans le vidéo promotionnel de Universal produit dès le mois d'avril 1999, selon lesquelles leur investissement dans les téléphones payants de la société avait été [TRADUCTION] « profitable », « incroyable », « stupéfiant », « plus rentable, et de loin, que je ne l'escomptais » étaient de toute évidence fausses ou trompeuses sur un point important puisque M. Katsoulakis a indiqué qu'aucun téléphone n'avait été installé au cours du premier trimestre de 1999 (questions 348 à 351);

VU que les prévisions relatives aux profits faites dans la trousse promotionnelle de Universal allaient de 9 235 \$ pour deux téléphones payants réalisant 25 appels par jour à 633 312 \$ pour trente-deux téléphones payants réalisant 75 appels par jour;

VU la conclusion du Tribunal selon laquelle Universal a donné des indications fausses ou trompeuses sur un point important relativement à la rentabilité de ses téléphones payants, dans la mesure où les prévisions relatives aux profits figurant dans les annonces publiées dans la presse et dans sa trousse promotionnelle sont tout à fait irréalistes lorsqu'on les compare avec la preuve des revenus générés par les quelques appareils qui ont été installés jusqu'à présent et avec la preuve des revenus générés par des téléphones payants installés dans des emplacements beaucoup plus propices que ceux qui sont offerts aux clients de Universal;

La question de la possibilité d'affaires « clés en main »

VU que seulement 86 des 2 000 téléphones payants vendus par Universal ont été installés;

VU la déclaration faite dans les brochures et dans le vidéo promotionnel, selon laquelle l'entreprise de services de téléphone payant génère des [TRADUCTION] « rentrées d'argent immédiates et continues »;

VU la déclaration faite dans la trousse promotionnelle de la défenderesse, selon laquelle [TRADUCTION] « nous nous procurons les emplacements (avec votre approbation finale), et organisons entièrement votre entreprise. Ensuite nous vous fournissons la formation relative au logiciel. Nous sommes prêts à vous accueillir »;

VU la preuve que la trousse de départ de la défenderesse, remise seulement après l'investissement, établit que la liste des tâches que les acheteurs de téléphones payants de Universal doivent accomplir est en fait considérable;

VU que Universal ne communiquait à ses clients l'information selon laquelle [TRADUCTION] « le processus complet du “début à l'installation” peut prendre de 6 à 8 semaines » qu'après le paiement des appareils (questions 53 à 55);

VU la preuve établissant que Universal n'a installé que 86 téléphones alors qu'elle en a vendu plus de 2000 (les ventes étant réparties uniformément depuis février 1999), quelques-uns de ses clients au moins ont attendu considérablement plus longtemps que le délai indiqué par la défenderesse;

VU la conclusion du Tribunal selon laquelle Universal a donné des indications fausses ou trompeuses sur un point important au sujet de la possibilité de rentrées immédiates et continues dès l'achat des téléphones payants, puisqu'elle n'a pu fournir et installer dans le délai prévu les appareils payés par ses clients;

Conclusion

VU les paragraphes 74.11(1) et (2) de la *Loi sur la concurrence*;

VU que le Tribunal estime, après un examen minutieux de la preuve, que le demandeur s'est acquitté de son fardeau de prouver selon la prépondérance des probabilités l'existence d'une preuve *prima facie* convaincante que la défenderesse se livre au comportement susceptible d'examen décrit à l'alinéa 74.01(1)a) de la *Loi sur la concurrence*;

VU que le Tribunal estime qu'un dommage grave est susceptible d'être causé s'il ne rend pas l'ordonnance et que l'évaluation comparative des inconvénients indique qu'il est préférable de rendre l'ordonnance;

VU que, sans acquiescer à la teneur des alinéas 2(ii), (iii), (iv) and (v) de la présente ordonnance, la défenderesse consent néanmoins à ce que la durée d'exécution de la présente ordonnance soit de vingt-huit jours;

LE TRIBUNAL ORDONNE CE QUI SUIIT :

1. La défenderesse, ses administrateurs, dirigeants et employés ainsi que toute personne agissant pour le compte de la défenderesse doivent cesser de se livrer à certains agissements susceptibles d'examen, décrits dans la présente ordonnance, et s'abstenir de tout agissement susceptible d'examen substantiellement similaire pendant la période de vingt-huit jours suivant la date de la présente ordonnance.

2. Plus particulièrement, le Tribunal ordonne à la défenderesse, ses administrateurs, dirigeants et employés ainsi qu'à toute personne agissant pour le compte de la défenderesse, pendant la période de vingt-huit jours suivant la date de la présente ordonnance :

(i) de cesser de donner au public des indications fausses ou trompeuses donnant l'impression générale que les téléphones payants offerts en vente par la défenderesse diffèrent des téléphones qu'elle fournit réellement et, notamment, de cesser de se servir de photos ou d'images des appareils que Bell Canada installe habituellement dans ses emplacements de téléphones payants (c.-à-d. les appareils Millennium de Nortel) dans tout document promotionnel que la défenderesse distribue ou rend accessible de façon directe ou indirecte;

- (ii) de cesser de donner au public des indications fausses ou trompeuses donnant l'impression générale que la défenderesse est membre d'organismes de protection des consommateurs et de faire croire, par le recours à des noms, marques de commerce ou logos similaires ou par d'autres moyens, que cet organisme est le Bureau d'éthique commerciale du Canada, qu'elle en fait partie ou qu'elle y est affilié;

- (iii) de cesser de donner au public, au sujet de la rentabilité de sa proposition d'affaires relative aux téléphones payants, des indications fausses ou trompeuses non fondées sur des données véridiques, exactes, pertinentes et vérifiables;

- (iv) de cesser de donner au public des indications fausses ou trompeuses donnant l'impression générale que les investisseurs qui se prévalent de la proposition d'affaires relative aux téléphones payants encaisseront des rentrées immédiates et continues et qu'ils auront peu de travail préparatoire à accomplir, voire aucun, avant que l'exploitation de leur entreprise ne commence à générer des revenus;

- (v) de cesser de donner au public des indications créant une impression fausse ou trompeuse au sujet de la défenderesse en tant que personne morale et, notamment :
 - (a) de cesser de donner au public des indications fausses ou trompeuses donnant l'impression générale que la défenderesse exploite son entreprise de téléphones payants ou toute autre entreprise depuis plus longtemps que la période comprise entre sa date de constitution en société (28 janvier 1999) et la date à laquelle l'indication est donnée;

(b) de cesser de donner au public des indications fausses ou trompeuses créant une fausse impression au sujet des locaux dans lesquels la défenderesse exploite son entreprise.

FAIT à Ottawa, ce 24^e jour de septembre 1999.

SIGNÉ au nom du Tribunal par le juge le président.

(s) Allan Lutfy

Allan Lutfy