

**FILED / PRODUIT**

Date: June 27, 2019

CT- 2018-005

Geneviève Bruneau for / pour  
REGISTRAR / REGISTRARIAIRE

**CT-2018-005**

OTTAWA, ONT.

#97

**TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE**

**DANS L'AFFAIRE** de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34;

**ET DANS L'AFFAIRE** d'un consentement en vertu de l'article 74.12 de la *Loi sur la concurrence* concernant certaines pratiques commerciales trompeuses des défenderesses visées à l'alinéa 74.01(1)a) et à l'article 74.05 de la *Loi sur la concurrence*.

**ENTRE :**

**LE COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE**

**Demandeur**

- et -

**TICKETMASTER L.L.C., TNOW ENTERTAINMENT GROUP, INC., et  
TICKETMASTER CANADA LP**

**Défenderesses**

---

**CONSENTEMENT**

---

**ATTENDU QUE** le commissaire de la concurrence est chargé d'assurer et de contrôler l'application de la Loi.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses fournissent ou offrent de fournir des billets pour des événements sportifs ou de divertissement et ont donné des indications concernant les prix auxquels les consommateurs pouvaient acheter des billets.

**ET ATTENDU QUE** des indications ont été données au public au Canada et ciblaient celui-ci.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses contrôlaient les noms de domaine et les sites Web associés au moyen desquels des personnes au Canada ont eu accès à ces indications.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses ont donné ces indications au public pour promouvoir la vente de billets et leurs intérêts commerciaux de manière plus générale.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les défenderesses ont annoncé des prix pour des billets, qui n'étaient pas en fait atteignables, parce que les défenderesses

facturaient aux consommateurs des frais non optionnels en plus des prix initialement annoncés.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que certaines des indications données par les défenderesses ont créé l'impression générale que les consommateurs pouvaient acheter des billets pour un montant inférieur au montant réellement facturé par les défenderesses, étant donné que les consommateurs devaient payer des frais non optionnels lesquels étaient ajoutés plus tard lors du processus d'achat.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que la divulgation du montant des frais non optionnels, aux étapes ultérieures du processus d'achat, était insuffisante pour faire en sorte que les indications ne soient pas fausses ou trompeuses sur un point important.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les frais non optionnels facturés par les défenderesses augmentaient souvent le prix des billets de plus de 20 % et, dans certains cas, de plus de 65 %.

**ET ATTENDU QUE** les frais non optionnels des défenderesses se composent de frais par billet, facturés pour chaque billet, et de frais par commande, facturés pour chaque transaction.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire reconnaît que les défenderesses ont apporté un certain nombre de changements à leurs sites Web ainsi qu'à leurs applications mobiles à partir de juillet 2018, y compris des changements apportés à plusieurs de leurs indications concernant certains frais non optionnels, et des modifications à la conception de certains de leurs sites Web et applications mobiles, afin que, lorsqu'un prix est annoncé aux consommateurs pour la première fois, ceux-ci voient un prix qui comprend les frais par billet, et le montant maximum des frais par commande qui pourraient être facturés pour l'ensemble de la commande.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses ont avisé le commissaire qu'elles ont appliqué ces changements volontairement partout au Canada alors que leurs concurrents n'ont pas apporté de tels changements.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les défenderesses ont donné au public des indications fausses ou trompeuses sur un point important.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les défenderesses ont fourni aux consommateurs des billets à des prix supérieurs à ceux qui étaient annoncés.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les défenderesses ont eu un comportement susceptible d'examen conformément à l'alinéa 74.01(1)a) et à l'article 74.05 de la Loi.

**ET ATTENDU QUE LES PARTIES CONVIENNENT** qu'aux fins du présent consentement seulement, y compris de sa signature, de son enregistrement, de sa mise en application, de sa modification ou de son annulation, et sous réserve du

paragraphe 20 du présent consentement, les défenderesses ne contestent pas les conclusions du commissaire; toutefois, rien dans le présent consentement ne peut être considéré comme une admission ou une reconnaissance de la part des défenderesses de tout fait, infraction, observation, argument juridique ou conclusion pour toute autre fin, ni n'a pour effet de porter atteinte à leurs droits ou moyens de défense à l'égard de tierces parties, y compris tout moyen de défense prévu en vertu de la Loi.

**ET ATTENDU QUE** les parties estiment qu'il est possible de régler la présente affaire par l'enregistrement du présent consentement, lequel, dès l'enregistrement, a la même valeur et les mêmes effets qu'une ordonnance du Tribunal.

**EN CONSÉQUENCE**, de façon à répondre aux préoccupations du commissaire, les parties conviennent de ce qui suit :

## **I. INTERPRÉTATION**

1. Les définitions qui suivent s'appliquent au présent consentement :
  - a. « **affiliée** » s'entend d'une filiale, une société de personnes ou une entreprise individuelle au sens du paragraphe 2(2) de la Loi. (*Affiliate*)
  - b. « **applications mobiles** » s'entendent de toutes les applications qui sont la propriété des défenderesses, sous leur contrôle ou exploitées par elles et utilisées afin de fournir des billets au public au Canada. (*Mobile Applications*)
  - c. « **billets** » s'entend des billets à des événements sportifs ou de divertissement en direct au Canada. (*Tickets*)
  - d. « **cadres supérieurs** » s'entend du président-directeur général, du directeur des opérations, du directeur administratif, du directeur des finances, du directeur de la comptabilité, du président, des vice-présidents, du secrétaire, du contrôleur, du directeur général et des directeurs principaux, actuels et futurs, ainsi que toute personne qui exerce ces fonctions. (*Senior Management*)
  - e. « **commissaire** » désigne le commissaire de la concurrence nommé en vertu de l'article 7 de la Loi ainsi que ses représentants autorisés. (*Commissioner*)
  - f. « **consentement** » s'entend du présent consentement signé par les parties conformément à l'article 74.12 de la loi, y compris l'annexe « A » des présentes. (*Agreement*)
  - g. « **date de signature** » s'entend de la date à laquelle le consentement a été signé par les deux parties. (*Execution Date*)

- h. « **défenderesses** » désigne Ticketmaster LLC, TNOW Entertainment et Ticketmaster Canada LP. (*Respondents*)
- i. « **frais non optionnels** » s'entend de tous les frais, suppléments ou autres montants qui sont facturés en sus du prix annoncé et que les consommateurs doivent payer pour acheter des billets. Les frais non optionnels comprennent notamment les frais identifiés par les défenderesses comme des « frais de service », des « redevances de salle », des « frais de traitement de commande », des « frais additionnels », des « frais de service pour la revente », des « frais de service pour la revente TM + » et des « frais ». (*Non-Optional Fees*)
- j. « **frais par billet** » s'entend de tout frais non optionnel facturé par billet, plutôt que par transaction. (*Per-Ticket Fee*)
- k. « **frais par commande** » s'entend de tout frais non optionnel facturé par transaction, plutôt que par billet. (*Per-Order Fee*)
- l. « **indications** » s'entend de toute indication que les défenderesses ont donnée ou qu'elles ont fait en sorte qu'elle soit donnée ou qu'elles ont permis qu'elle soit donnée en leur nom, y compris toute indication dans leurs sites Web et applications mobiles. (*Representations*)
- m. « **Loi** » désigne la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34. (*Act*)
- n. « **Loi d'interprétation** » désigne la *Loi d'interprétation*, L.R.C 1985, ch. I-21. (*Interpretation Act*)
- o. « **parties** » s'entend collectivement du commissaire et des défenderesses, et « **partie** » s'entend de l'un d'eux. (*Parties/Party*)
- p. « **personne** » s'entend d'une personne physique ou morale, une société de personnes, une firme, une association, une fiducie, une organisation non constituée en personne morale ou une autre entité. (*Person*)
- q. « **personnel de commercialisation** » s'entend de tous les employés et cadres supérieurs, actuels et futurs, des défenderesses qui participent d'une manière importante au développement, à la mise en œuvre ou à la surveillance de la publicité, de la commercialisation ou de l'établissement du prix des billets. (*Marketing Personnel*)
- r. « **prix annoncé** » s'entend du prix d'un billet, à l'exclusion des frais non optionnels. (*Headline Price*)
- s. « **sites Web** » désigne tous les sites Web accessibles à partir de Ticketmaster.ca, Ticketweb.ca, TicketExchangebyTicketmaster.com, TicketsNow.com et tout autre site Web contrôlés ou exploités par les

défenderesses et détenus par celles-ci et utilisés afin de fournir des billets au public au Canada. Il est entendu que les sites Web incluent les sites Web accessibles à partir d'ordinateurs de bureau et à partir d'appareils mobiles dont des téléphones et des tablettes. (*Websites*)

- t. « **Ticketmaster Canada LP** » désigne Ticketmaster Canada LP, une société en commandite existant en vertu des lois de l'Ontario, ses associés commandités et commanditaires, leurs administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit, et toutes les coentreprises, filiales, divisions et affiliées sous son contrôle au sens du paragraphe 2(4) de la Loi, ainsi que les administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, successeurs et ayants droit de chacun. (*Ticketmaster Canada LP*)
- u. « **Ticketmaster LLC** » désigne Ticketmaster L.L.C., une société à responsabilité limitée incorporée conformément aux lois de l'État de la Virginie, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit, et toutes les coentreprises, filiales, divisions et affiliées sous son contrôle, au sens du paragraphe 2(4) de la Loi, ainsi que les administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit de chacun. (*Ticketmaster L.L.C.*)
- v. « **TNOW Entertainment** » désigne TNOW Entertainment Group, Inc., une société incorporée conformément aux lois de l'État de l'Illinois, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit, et toutes les coentreprises, filiales, divisions et affiliées sous son contrôle, au sens du paragraphe 2(4) de la Loi, ainsi que les administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit de chacun. (*TNOW Entertainment*)
- w. « **Tribunal** » désigne le Tribunal de la concurrence établi conformément au paragraphe 3(1) de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. 19 (2<sup>e</sup> suppl.) telle que modifiée. (*Tribunal*)

## **II. RESPECT DES DISPOSITIONS DE LA LOI CONCERNANT LES PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES**

- 2. Les défenderesses devront se conformer à la partie VII.1 de la Loi dans les trente (30) jours suivant la date de signature.
- 3. Sans limiter la généralité de ce qui précède, dans les trente (30) jours suivant la date de signature, les défenderesses ne peuvent donner, faire en sorte que soit données ou permettre à quiconque de donner ou faire en sorte que soient données en leur nom des indications au public au Canada donnant l'impression générale fausse ou trompeuse de manière importante que les consommateurs peuvent

acheter des billets à des prix qui sont en fait inatteignables en raison de l'existence de frais non optionnels.

4. Si l'une des défenderesses apprend qu'il y a eu manquement ou manquement possible à l'une des clauses du présent consentement, elle doit, dans les dix (10) jours suivant la date à laquelle elle a eu connaissance de ce manquement ou manquement possible, en aviser le commissaire et lui fournir suffisamment de détails sur la nature, la date et l'effet (réel et prévu) de ce manquement ou manquement possible, de même que les mesures qu'elle a prise pour y remédier.

### **III. PAIEMENTS**

#### **SANCTION ADMINISTRATIVE PÉCUNIAIRE**

5. Les défenderesses paieront une sanction administrative pécuniaire de 4 000 000 \$.

#### **FRAIS**

6. Les défenderesses paieront 500 000 \$ au titre des frais encourus par le commissaire au cours de son enquête sur cette affaire.

#### **FORME DES PAIEMENTS ET DÉLAI**

7. Les sommes prévues aux paragraphes 5 et 6 ci-dessus seront payées dans les trente (30) jours suivant la date de signature, au moyen d'un chèque visé ou d'un virement bancaire fait à l'ordre du receveur général du Canada.

### **IV. PROGRAMME DE CONFORMITÉ D'ENTREPRISE**

8. Dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de signature, les défenderesses doivent établir, et maintenir par la suite, un programme de conformité d'entreprise, dont l'objectif est d'inciter les défenderesses à se conformer à la Loi dans son ensemble et, plus particulièrement, à la partie VII.1 de cette dernière. Le programme de conformité doit être structuré et mis en œuvre conformément au bulletin du commissaire intitulé « Les programmes de conformité d'entreprise », tel qu'il figure (à la date de signature du présent consentement) sur le site Web du Bureau de la concurrence à l'adresse [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca).
9. Les cadres supérieurs des défenderesses appuient et appliquent pleinement le programme de conformité et jouent un rôle actif et visible dans son établissement et son maintien.
10. Dans les vingt et un (21) jours suivant l'établissement du programme de conformité, chaque cadre supérieur actuel doit attester de son engagement envers le programme de conformité en signant et en remettant au commissaire une lettre d'engagement suivant le modèle joint à l'annexe « A » du présent consentement.

Toute personne qui devient un cadre supérieur pendant la durée du présent consentement doit signer et remettre au commissaire l'attestation jointe à l'annexe « A » du présent consentement dans les vingt et un (21) jours suivant son accession à un poste de cadre supérieur.

## **V. RAPPORT SUR LA CONFORMITÉ ET SUIVI**

11. Pendant la durée du présent consentement, i) les défenderesses remettront une copie de celui-ci à tous les membres du personnel de commercialisation dans les quatorze (14) jours suivant la date de l'enregistrement du présent consentement, et ii) elles remettront une copie de celui-ci à tout membre futur de son personnel de commercialisation dans les quatorze (14) jours suivant le début de son emploi. Dans les quatorze (14) jours suivant la réception par un membre du personnel de commercialisation d'une copie du présent consentement, les défenderesses devront obtenir de cette personne une déclaration écrite, signée et datée, reconnaissant qu'elles ont lu et compris le présent consentement ainsi que la partie VII.1 de la Loi.
12. Les défenderesses remettront au commissaire une confirmation écrite que tous les membres de leur personnel de commercialisation ont reçu, conformément au paragraphe 11, une copie du présent consentement dans les vingt et un (21) jours suivant l'enregistrement du présent consentement.
13. Dans les trente (30) jours suivant la réception d'une demande écrite du commissaire, les défenderesses doivent fournir à ce dernier les renseignements relatifs à toute question traitée dans les parties II, IV et V du présent consentement afin d'assurer un suivi de la conformité aux clauses du présent consentement.
14. Au plus tard cent vingt (120) jours après la date de signature, le président-directeur général ou directeur des opérations des défenderesses devra remettre au commissaire une déclaration sous serment ou une déclaration solennelle selon laquelle le programme de conformité requis aux termes de la partie IV du présent consentement a été mis en œuvre.

## **VI. GÉNÉRALITÉS**

15. Les avis, rapports et autres communications exigés ou autorisés selon les clauses du présent consentement se font par écrit et sont réputés avoir été donnés s'ils sont remis en mains propres, envoyés par courrier recommandé ou transmis par télécopieur aux parties comme suit :

### **a) Commissaire de la concurrence**

Bureau de la concurrence  
Place du Portage, 21<sup>e</sup> étage  
50, rue Victoria, Phase I

Gatineau (Québec) K1A 0C9  
À l'attention de : Sous-commissaire principal de la concurrence,  
Direction générale des cartels et des pratiques commerciales  
trompeuses

Télécopieur : 819-956-2836

**Avec une copie à :**

Directeur exécutif et avocat général principal  
Services juridiques du Bureau de la concurrence  
Ministère de la Justice  
Place du Portage, 22<sup>e</sup> étage  
50, rue Victoria, Phase I  
Gatineau (Québec) K1A 0C9

Télécopieur : 819-953-9267

**b) Les défenderesses :**

**Avec une copie à :**

Linda Plumpton  
Torys LLP  
79, rue Wellington Ouest, bureau 3000  
Boîte postale 270, Centre TD, tour Sud  
Toronto (Ontario) M5K 1N2

Télécopieur : 416-865-7380

Mark Opashinov  
McMillan LLP  
Place Brookfield  
181, rue Bay, bureau 4400  
Toronto (Ontario) M5J 2T3

Télécopieur : 416-865-7048

16. Le présent consentement lie les défenderesses pour une durée de dix (10) ans à compter de son enregistrement.
17. Les parties consentent à l'enregistrement immédiat du présent consentement auprès du Tribunal, conformément à l'article 74.12 de la Loi.



18. Le commissaire peut, à son entière discrétion et après en avoir informé par écrit les défenderesses, proroger les délais prévus aux parties IV et V du présent consentement.
19. Le commissaire peut, avec le consentement des défenderesses, proroger les délais prévus à la partie VI du présent consentement.
20. Rien dans le présent consentement n'empêche une défenderesse ou le commissaire de présenter une demande en vertu de l'article 74.13 de la Loi lorsque les circonstances ayant mené au présent consentement ont changé. Sous réserve du présent paragraphe et aux fins du présent consentement seulement, y compris de sa signature, de son enregistrement, de sa mise en application, de sa modification ou de son annulation, les défenderesses ne contesteront pas les conclusions du commissaire telles qu'indiquées dans les présentes.
21. Les défenderesses s'abstiendront de faire des déclarations publiques qui contredisent les clauses du présent consentement.
22. Les défenderesses reconnaissent la compétence du Tribunal aux fins du présent consentement et de toute procédure introduite par le commissaire en vue de sa modification ou de son annulation.
23. En cas de différend concernant l'interprétation, la mise en œuvre ou l'application du consentement, chacune des parties est libre de s'adresser au Tribunal pour obtenir une ordonnance ou des directives. Nul différend n'a pour effet de suspendre une période visée par le consentement. Les parties conviennent que le Tribunal a compétence pour rendre les ordonnances nécessaires afin de donner effet au présent consentement.
24. Le présent consentement peut être signé en deux exemplaires ou plus, dont chacun constitue un original et dont l'ensemble constitue un seul et même document. En cas de divergence entre la version anglaise et la version française du présent consentement, la version anglaise l'emporte.
25. Le présent consentement constitue l'entente complète et unique entre les parties et remplace toutes les négociations, communications ou autres ententes, écrites ou verbales, à moins qu'elles ne soient incorporées par renvoi aux présentes. Aucune modalité, convention, déclaration, affirmation ou clause autre que celles énoncées dans les présentes ne lie les parties.
26. Le calcul des périodes et des délais prévus dans le présent consentement est effectué conformément à la *Loi d'interprétation*. Pour l'application du présent consentement, la définition de « jour férié » dans la *Loi d'interprétation* est réputée inclure le samedi. Aux fins d'arrêter les délais, la date que porte le présent consentement est la date la plus récente à laquelle il a été signé par une partie.

27. Le présent consentement est régi et interprété conformément aux lois applicables de l'Ontario et du Canada, nonobstant toute règle par ailleurs applicable de droit international privé.

*[Le reste de la page est laissé en blanc intentionnellement.]*

Les soussignés consentent par les présentes au dépôt du consentement auprès du Tribunal en vue de son enregistrement.

**FAIT** à Beverly Hills, Californie le 26<sup>e</sup> jour de juin 2019.

**Pour** : Ticketmaster

---

Michael Rowles  
Vice-président exécutif et avocat  
général  
J'ai le pouvoir de lier la société.

**FAIT** à Gatineau, dans la province de Québec le 26<sup>e</sup> jour de juin 2019.

---

Matthew Boswell  
Commissaire de la concurrence

« ANNEXE A »

**ATTESTATION DU CADRE SUPÉRIEUR**

[Papier à en-tête de la société]

Le [date] 2019

**CONFIDENTIEL**

Commissaire de la concurrence  
Bureau de la concurrence  
Place du Portage, Phase 1  
50, rue Victoria, 21<sup>e</sup> étage  
Gatineau (Québec) K1A 0C9

**Objet : Engagement à établir et à maintenir un programme de conformité**

Conformément au paragraphe 10 du présent consentement conclu entre le commissaire de la concurrence (le « commissaire ») et [les défenderesses], en date du \_\_\_\_\_, 2019, je m'engage à mettre en œuvre avec succès le programme de conformité décrit à la partie IV du présent programme d'entente afin de promouvoir la conformité à la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34, telle que modifiée (la « Loi »), notamment aux dispositions portant sur les pratiques commerciales trompeuses figurant à la partie VII.1 de la Loi. Je participerai activement et de façon visible à l'établissement et au maintien du programme de conformité de l'entreprise.

Cordialement,

---

(Nom et titre)

cc: Directeur exécutif et avocat principal, Services juridiques du Bureau de la concurrence

Sous-commissaire de la concurrence, Direction des pratiques commerciales trompeuses, Direction générale des cartels et des pratiques commerciales trompeuses