

**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 74.011 de la *Loi sur la concurrence*.

**ENTRE :**

**LE COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE**

**Demandeur**

- et -

**STUBHUB INC., STUBHUB CANADA LTD.**

**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 exploitent des plateformes qui réunissent des acheteurs et vendeurs de billets pour des événements sportifs ou de divertissement et sur lesquelles les défenderesses donnent des indications concernant les prix auxquels les consommateurs peuvent acheter des billets.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses donnent des indications au public au Canada sur leurs sites Web, leur application mobile et par courriel.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses contrôlent 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 donnent 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 annoncent des prix pour des billets, qui ne sont pas en fait atteignables, parce que les défenderesses facturent 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 créent l'impression générale que les consommateurs peuvent acheter des billets pour un montant inférieur au montant réellement facturé par les défenderesses, étant donné que le prix annoncé initialement sur la page d'événement n'inclut pas les frais non optionnels ajoutés à la page de paiement.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les prix affichés sur la page de paiement sont souvent supérieurs de 28 % aux prix annoncés sur la page d'événement en raison des frais non optionnels.

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

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses ont offert aux consommateurs l'option d'utiliser un filtre pour « afficher les prix et les frais estimés » sur la page d'événement depuis 2015; toutefois, le commissaire a conclu que, même lorsque ce filtre est activé, dans certains cas, les consommateurs sont tenus de payer davantage que le prix présenté comme comprenant les frais estimés.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les défenderesses donnent au public des indications fausses ou trompeuses sur un point important, même si le prix total incluant les frais non optionnels est présenté aux consommateurs sur la page de paiement.

**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 74.011 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 19 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 défenderesses ont avisé le commissaire qu'elles apporteront de façon volontaire des modifications à leurs sites Web, leur application mobile et leurs courriels afin que lorsqu'un prix est annoncé aux consommateurs pour la première fois, ceux-ci voient un prix qui comprend les frais non optionnels.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire reconnaît la collaboration volontaire des défenderesses pour la résolution de cette affaire et la mise en œuvre des modalités du consentement.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a consenti à des conditions plus favorables dans le présent consentement que ce qui serait normalement attendu en raison de la collaboration des défenderesses dans le cadre de l'examen du commissaire.

**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. « **application mobile** » s'entend de toute application qui est la propriété des défenderesses, sous leur contrôle ou exploitée par elles en tant que plateforme pour réunir les acheteurs au Canada et les vendeurs de billets. (*Mobile Application*)
  - 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** » s'entend du commissaire de la concurrence nommé en vertu de l'article 7 de la Loi ainsi que de 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. « **courriel** » s'entend d'un message électronique envoyé par ou pour les défenderesses à des personnes au Canada en lien avec des billets disponibles à partir des sites Web ou de l'application mobile des défenderesses. (*Email*)
- h. « **date de signature** » s'entend de la date à laquelle le consentement a été signé par les deux parties. (*Execution Date*)
- i. « **défenderesses** » s'entend de StubHub, Inc. et StubHub Canada Ltd. (*Respondents*)
- j. « **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, à l'exclusion des taxes gouvernementales. Les frais non optionnels comprennent notamment les frais identifiés par les défenderesses comme des « frais de service », des « frais d'opération », des « frais de satisfaction optimale », des « frais de livraison », des « frais additionnels » et des « frais ». (*Non-Optional Fees*)
- k. « **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, sur les sites Web, l'application mobile et par courriel. (*Representations*)
- l. « **Loi** » s'entend de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34. (*Act*)
- m. « **Loi d'interprétation** » s'entend de la *Loi d'interprétation*, L.R.C 1985, ch. I-21. (*Interpretation Act*)
- n. « **page de paiement** » s'entend de la dernière page vue par le consommateur avant d'effectuer son paiement. (*Check-Out Page*)
- o. « **page d'événement** » s'entend de la première page sur laquelle un consommateur voit un prix annoncé pour un événement. (*Event Page*)
- p. « **parties** » s'entend collectivement du commissaire et des défenderesses, et « **partie** » s'entend de l'un d'eux. (*Parties/Party*)
- q. « **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*)
- r. « **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 ou de la commercialisation des billets. (*Marketing Personnel*)

- s. « **prix annoncé** » s'entend du prix d'un billet, à l'exclusion des frais non optionnels. (*Headline Price*)
- t. « **sites Web** » s'entend de tous les sites Web accessibles à partir de [stubhub.ca](http://stubhub.ca) et de tout autre site Web comportant un domaine de premier niveau .ca contrôlés ou exploités par les défenderesses et détenus par celles-ci et utilisés afin d'exploiter une plateforme destinée à réunir les acheteurs et vendeurs de billets. 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*)
- u. « **StubHub Canada Ltd.** » s'entend de StubHub Canada Ltd., une société incorporée conformément aux lois de la province de l'Ontario, 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. (*StubHub Canada Ltd*)
- v. « **StubHub Inc.** » s'entend de StubHub Inc., une société incorporée conformément aux lois de l'État du Delaware, 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, successeurs et ayant droit de chacun. (*Stubhub Inc.*)
- w. « **Tribunal** » s'entend du Tribunal de la concurrence établi conformément au paragraphe 3(1) de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. 19 (2e suppl.). (*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. En outre, les défenderesses devront intercepter les utilisateurs identifiables en tant que Canadiens recherchant des billets sur [stubhub.com](http://stubhub.com) et leur demander dès le départ d'effectuer un choix spécifique quant à savoir s'ils désirent être redirigés vers les sites Web.

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 prises pour y remédier.

### **III. PAIEMENT**

#### **SANCTION ADMINISTRATIVE PÉCUNIAIRE**

5. Les défenderesses paieront une sanction administrative pécuniaire de 1 300 000\$.

#### **FORME DES PAIEMENTS ET DÉLAI**

6. La somme prévue au paragraphe 5 ci-dessus sera payée dans les cinq (5) 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**

7. 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).
8. 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.
9. Dans les vingt et un (21) jours suivant l'établissement du programme de conformité, chaque cadre supérieur actuel investi de responsabilités en matière de publicité ou de commercialisation des billets 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 investi de responsabilités en matière de publicité ou de commercialisation des billets 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**

10. 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.
11. Les défenderesses remettront au commissaire une confirmation écrite que tous les membres de leur personnel de commercialisation ont reçu, conformément au paragraphe 10, une copie du présent consentement dans les vingt et un (21) jours suivant l'enregistrement du présent consentement
12. 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.
13. Au plus tard cent vingt (120) jours après la date de signature, un cadre supérieur 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**

14. 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, transmis par télécopieur ou par courriel aux parties comme suit :

**a) Commissaire de la concurrence**

Bureau de la concurrence  
Place du Portage  
21e étage 50, rue Victoria, Phase I  
Gatineau (Québec) K1A 0C9  
À l'attention de : Sous-commissaire de la concurrence,  
Direction générale des cartels et des pratiques commerciales  
trompeuses

Télécopieur : (819) 953-4792

Courriel : Josephine.Palumbo@canada.ca

**Avec une copie à :**

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

Télécopieur : 819-953-9267

**b) Les défenderesses :**

Stephanie Burns  
Vice-présidente et avocate générale  
StubHub Inc.  
199, Fremont St.  
San Francisco, Californie  
États-Unis  
94105

Courriel : steburns@stubhub.com

**Avec une copie à :**

Joshua Krane  
Blake, Cassels & Graydon LLP  
199, rue Bay, bureau 4000  
Toronto (Ontario) M5L 1A9

Courriel : joshua.krane@blakes.com



15. Le présent consentement lie les défenderesses pour une durée de dix (10) ans à compter de son enregistrement.
16. Les parties consentent à l'enregistrement immédiat du présent consentement auprès du Tribunal, conformément à l'article 74.12 de la Loi.
17. 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.
18. Le commissaire peut, avec le consentement des défenderesses, proroger les délais prévus à la partie VI du présent consentement.
19. Rien dans le présent consentement n'empêche les défenderesses ou le commissaire de présenter une demande en vertu de l'article 74.13 de la Loi. Sous réserve du présent paragraphe et aux fins du présent consentement, 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.
20. Les défenderesses s'abstiendront de faire des déclarations publiques qui contredisent les clauses du présent consentement.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. 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.
25. 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.

26. 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 San Francisco, Californie, le 7<sup>e</sup> jour de février 2020.

Pour : StubHub Inc. et StubHub Canada Ltd.

---

Sukhinder Singh Cassidy  
Présidente

---

Jeff Poirier  
DG, événements musicaux et cinémas pour  
l'Amérique du Nord

Nous avons le pouvoir de lier les sociétés.

FAIT à Gatineau, dans la province de Québec, le 7<sup>e</sup> jour de février 2020.

---

Matthew Boswell  
Commissaire de la concurrence

« ANNEXE A »

**ATTESTATION DU CADRE SUPÉRIEUR**

[Papier à en-tête de la société]

Le [date] 2020

**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 9 du présent consentement conclu entre le commissaire de la concurrence (le « commissaire ») et StubHub Inc. et StubHub Canada Ltd., en date du \_\_\_\_ 2020, je m'engage à mettre en œuvre avec succès le programme de conformité décrit à la partie IV du présent consentement 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)

---

c.c. : 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