



## Décision de télécom CRTC 2011-382

Version PDF

Ottawa, le 17 juin 2011

### **Demande présentée par TopClass Home Services Inc. en vue de faire revoir et modifier la décision de télécom 2010-817 relativement à des violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

Numéro de dossier : 8662-T139-201019159

*Dans la présente décision, le Conseil établit que TopClass Home n'a pas réussi à prouver qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision de télécom 2010-817. Par conséquent, le Conseil rejette la demande présentée par TopClass Home en vue de faire revoir et modifier la décision de télécom 2010-817 et maintient la sanction administrative pécuniaire de 3 000 \$ imposée à TopClass Home dans ladite décision.*

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par TopClass Home Services Inc. (TopClass Home), datée du 24 novembre 2010, dans laquelle l'entreprise demandait au Conseil de revoir et de modifier la décision de télécom 2010-817. Dans cette décision, le Conseil a imposé à TopClass Home une sanction administrative pécuniaire (SAP) totalisant 3 000 \$ pour des violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles).
2. Dans sa demande, TopClass Home a fait valoir que ni le numéro de téléphone 416-840-5427, indiqué dans la décision de télécom 2010-817 comme le numéro d'où provenait l'appel de télémarketing faisant l'objet de la décision, ni le site Web [www.topclasshomeservices.com](http://www.topclasshomeservices.com) sur lequel figurait le numéro, ne lui appartenaient.

#### **Contexte**

3. Le 17 août 2010, un procès-verbal de violation a été signifié à TopClass Home en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal alléguait les faits suivants :
  - que TopClass Home avait effectué une télécommunication de télémarketing à un consommateur dont le numéro figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrevenant ainsi à l'article 4<sup>1</sup> de la partie II des Règles;

---

<sup>1</sup> Selon l'article 4 de la partie II des Règles, il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing au numéro de télécommunication d'un consommateur qui figure sur la LNNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

- qu'elle avait effectué une télécommunication de télémarketing alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6<sup>2</sup> de la partie II des Règles;
  - qu'elle avait effectué une télécommunication de télémarketing alors qu'elle n'était pas inscrite comme télévendeur auprès de l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 2<sup>3</sup> de la partie III des Règles.
4. TopClass Home avait jusqu'au 17 septembre 2010 pour payer la SAP fixée dans le procès-verbal de violation ou pour faire des représentations auprès du Conseil au sujet des violations.
  5. TopClass Home a déposé des représentations, datées des 14 et 16 septembre 2010, dans lesquelles elle a fait valoir qu'elle n'effectuait aucune activité de télémarketing et qu'elle n'était donc pas tenue de s'inscrire comme télévendeur ou de s'abonner à la LNNTE. De plus, TopClass Home a indiqué que le numéro de téléphone et le site Web n'étaient pas associés à l'entreprise.
  6. Après avoir examiné les représentations et les éléments de preuve déposés auprès de lui, le Conseil a établi que TopClass Home avait effectué la télécommunication de télémarketing en question, en particulier pour les raisons suivantes :
    - i. L'appelant a indiqué qu'il appelait de la part de TopClass Home;
    - ii. L'appel provenait du numéro 416-840-5427, lequel figurait sur le site Web [www.topclasshomeservices.com](http://www.topclasshomeservices.com).
  7. D'après les conclusions susmentionnées, le Conseil a établi que TopClass Home avait enfreint les Règles, comme l'indique le procès-verbal de violation, et lui a imposé une SAP totalisant 3 000 \$.

### **Critères applicables aux demandes de révision, d'annulation et de modification des décisions de télécom du Conseil**

8. Dans l'avis public Télécom 98-6, le Conseil a décrit les critères qu'il utilise pour traiter les demandes de révision et de modification déposées en vertu de l'article 62 de la *Loi*. En particulier, le Conseil a déclaré que les demandeurs doivent démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale résultant, par

---

<sup>2</sup> Selon l'article 6 de la partie II des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing à moins qu'il ne soit abonné à la LNNTE et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la liste.

<sup>3</sup> Selon l'article 2 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE, qu'il lui ait fourni des renseignements et qu'il ait payé les frais applicables imposés par l'enquêteur délégué.

exemple, d'un ou de plusieurs des éléments suivants : i) une erreur de droit ou de fait; ii) un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision; iii) le défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale ou iv) un nouveau principe découlant de la décision.

9. Le Conseil interprète la demande de révision et de modification que TopClass Home a déposée comme une affirmation que la décision initiale comportait une erreur de fait résultant des conclusions du Conseil que le numéro de téléphone et le site Web appartenaient à TopClass Home, et que TopClass Home avait donc effectué les télécommunications de télémarketing en question.
10. Le Conseil fait remarquer qu'il incombe au demandeur, TopClass Home, de prouver que le Conseil a commis une erreur dans les conclusions initiales qu'il a tirées dans la décision de télécom 2010-817.

### **Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale?**

11. Le Conseil fait remarquer que, dans l'instance ayant mené à la décision de télécom 2010-817, TopClass Home a affirmé que le site Web et le numéro de téléphone connexe n'étaient pas associés à l'entreprise. Nonobstant ces affirmations, le Conseil a conclu, selon la prépondérance de la preuve, que TopClass Home avait commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation.
12. Le Conseil fait également remarquer que TopClass Home a réitéré ses affirmations dans la présente demande, tout en fournissant la preuve que le site Web appartenait à un individu établi à Lahore, au Pakistan. Le Conseil estime que TopClass Home n'a pas fourni une preuve suffisante, pour s'acquitter du fardeau de la preuve qui lui incombe, que le Conseil avait commis une erreur dans sa décision initiale. Compte tenu de l'élément de preuve établissant que le nom de domaine du site Web était identique à la dénomination sociale de TopClass Home, que le site Web annonçait des services de nettoyage de conduits aux consommateurs d'une région de l'Ontario où TopClass Home a reconnu qu'elle offrait les mêmes services, et que le numéro de téléphone d'où provenait l'appel figurait sur le site Web, le Conseil n'est pas convaincu d'avoir fait erreur dans sa décision initiale.
13. De plus, le Conseil fait remarquer que TopClass Home n'a pas abordé la preuve déposée par le plaignant selon laquelle l'appelant avait affirmé qu'il appelait au nom de TopClass Home et demandé s'il voulait faire nettoyer les conduits de sa résidence.
14. Par conséquent, le Conseil établit qu'il n'a fait aucune erreur en concluant qu'il est plus que probable que TopClass Home a effectué l'appel de télémarketing en question.

### **Conclusion**

15. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que TopClass Home n'a pas réussi à prouver qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision de télécom 2010-817. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de TopClass Home.

## **Autres questions**

16. Le Conseil fait remarquer que l'intérêt court depuis le **6 décembre 2010** sur la SAP de 3 000 \$ imposée à TopClass Home dans la décision de télécom 2010-817, intérêt calculé et composé mensuellement, au taux bancaire moyen, majoré de 3 %. Le montant total de la SAP est exigible, incluant l'intérêt couru depuis la période débutant le **6 décembre 2010** et prenant fin le jour précédant la date de la réception du paiement.
17. Si le Conseil ne reçoit pas le paiement dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, il entend prendre des mesures pour recouvrer le montant, notamment établir un certificat de non-paiement et l'enregistrer à la Cour fédérale.

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- *TopClass Home Services Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2010-817, 4 novembre 2010, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2010-817-1, 27 mai 2011
- *Lignes directrices relatives aux demandes de révision et de modification*, Avis public Télécom CRTC 98-6, 20 mars 1998