



Décision de télécom CRTC 2011-391

Version PDF

Ottawa, le 23 juin 2011

2160983 Ontario Inc., faisant affaire sous le nom de Ontario Choice Window and Door – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-930

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 16 000 \$ à Ontario Choice Window and Door pour avoir effectué quatre télécommunications aux fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), et pour avoir effectué ces télécommunications alors qu'elle n'était pas abonnée ou n'avait pas payé les frais d'abonnement applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 5 novembre 2008 et le 11 février 2009, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications aux fins de télémarketing effectuées par Ontario Choice Window and Door (Ontario Choice)¹.
2. Lorsque le Conseil a contacté Ontario Choice, l'entreprise a confirmé qu'elle effectuait des activités de télémarketing et a indiqué qu'elle se conformerait aux Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles).
3. Entre le 7 juin et le 16 octobre 2010, le Conseil a reçu des plaintes supplémentaires concernant des télécommunications aux fins de télémarketing effectuées par Ontario Choice.
4. Le 31 janvier 2011, un procès-verbal de violation a été signifié à Ontario Choice en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Ontario Choice qu'elle avait effectué :
 - quatre télécommunications aux fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros figuraient sur la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 4² de la partie II des Règles du Conseil;

¹ 2160983 Ontario Inc., faisant affaire sous le nom de Ontario Choice Window and Door, North York (Ontario), tél. : 647-827-1065.

² Selon l'article 4 de la partie II des Règles, il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication aux fins de télémarketing au numéro de télécommunication d'un consommateur qui figure sur la LNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.

- quatre télécommunications aux fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas abonnée ou n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6³ de la partie II des Règles;
5. Ontario Choice avait jusqu'au 3 mars 2011 pour payer la sanction administrative pécuniaire établie dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations.
 6. Le Conseil fait remarquer que Ontario Choice n'a ni payé la sanction administrative pécuniaire prévue au procès-verbal de violation ni présenté des observations, conformément à ce dernier. Par conséquent, conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*, le Conseil juge que Ontario Choice a commis les violations décrites dans le procès-verbal de violation du 31 janvier 2011.
 7. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 2 000 \$ pour chacune des violations des articles 4 et 6 de la partie II des Règles. Le Conseil impose donc à Ontario Choice une sanction administrative pécuniaire totale de 16 000 \$.
 8. Le Conseil avise par la présente Ontario Choice qu'elle peut interjeter appel de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révisé, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et auprès de la Cour d'appel fédérale, aux termes de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision et de modification aux termes de l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, et le Conseil affichera sur son site Web tout document connexe. Il est possible de porter la présente décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale, avec l'autorisation de celle-ci, dans les 30 jours suivant la date de la présente décision ou suivant un délai plus long, octroyé par un juge de la Cour dans des cas exceptionnels.
 9. Le Conseil rappelle à Ontario Choice qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications aux fins de télémarketing en son nom ou si elle engage des télévendeurs afin de vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que Ontario Choice devrait prendre afin de respecter les Règles :
 - s'abonner à la LNNTE;
 - télécharger la LNNTE au moins une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication aux fins de télémarketing;
 - établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour (a) éviter d'effectuer une télécommunication aux fins de télémarketing à un numéro inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et (b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications aux fins de télémarketing.

³ Selon l'article 6 de la partie II des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications aux 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.

10. Le Conseil a précisé à Ontario Choice qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
11. La somme de 16 000 \$ doit être payée au plus tard le 25 juillet 2011 et versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. L'intérêt mensuel et composé au taux bancaire moyen majoré de 3 %, sur tout montant en souffrance au 25 juillet 2011, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
12. Si le paiement n'a pas été reçu dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, le Conseil entend prendre des mesures pour recouvrer le montant exigible, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général