



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-541

Version PDF

Ottawa, le 8 octobre 2013

Les Fenêtres et Portes Deluxe de Montréal Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-970

Dans la présente décision, le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totales de 10 000 \$ à Les Fenêtres et Portes Deluxe de Montréal Inc. pour avoir effectué, pour son propre compte, des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), et ce, alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTÉ et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 1^{er} avril 2011 et le 20 novembre 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui auraient été effectuées par la compagnie Les Fenêtres et Portes Deluxe de Montréal Inc. (Deluxe)¹.
2. Le Conseil a enquêté sur ces plaintes, et le 28 mars 2013, un procès-verbal de violation a été signifié à Deluxe en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal avisait Deluxe qu'elle avait effectué, pour son compte :
 - cinq télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), contrevenant ainsi à l'article 4² de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil (Règles);
 - cinq télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs sans être abonnée à la LNNTÉ et sans avoir payé tous les frais applicables à

¹ Les Fenêtres et Portes Deluxe de Montréal Inc., Saint-Laurent (Québec), tél. : 514-388-1717. Industrie – Portes et fenêtres

² Selon l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (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 LNNTÉ, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

l'administrateur de la liste, contrevenant ainsi à l'article 6³ de la partie II des Règles.

3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour 10 violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour un montant total de 10 000 \$. Aux termes de l'article 72.01 de la *Loi*, le montant d'une SAP peut atteindre 15 000 \$ par violation dans le cas d'une entreprise.
4. Deluxe avait jusqu'au 6 mai 2013 pour payer les SAP indiquées dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations.
5. Le Conseil fait remarquer que Deluxe n'a ni payé les SAP prévues au procès-verbal de violation ni présenté des observations conformément à ce dernier. Par conséquent, conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*, Deluxe est réputée avoir commis les violations mentionnées dans le procès-verbal de violation daté du 28 mars 2013.
6. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a affirmé que les facteurs appropriés à considérer pour déterminer le montant d'une SAP sont la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le caractère dissuasif de la mesure et le risque de violations futures.
7. Le Conseil estime qu'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées auprès de consommateurs dont le numéro de télécommunication figure sur la LNNTE, et ce, sans être abonné à la LNNTE, constitue des violations graves qui causent d'importants inconvénients et désagréments pour les consommateurs. Ces télécommunications, par leur nature, violent l'attente des consommateurs de ne pas recevoir ces télécommunications exprimée par l'inscription de leurs numéros à la LNNTE.
8. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le Conseil fait remarquer qu'une seule télécommunication à des fins de télémarketing peut, dans certains cas, entraîner de multiples violations des Règles. Par conséquent, la preuve de l'existence d'une télécommunication à des fins de télémarketing peut être utilisée pour appuyer la conclusion de plus d'une violation des Règles lorsque plusieurs violations sont associées à ladite télécommunication. Dans le cas présent, il y a eu deux violations au cours de chacune des cinq télécommunications à des fins de télémarketing en question.
9. En se fondant sur les renseignements fournis par Deluxe dans son inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE, le Conseil estime que Deluxe est une petite compagnie aux fins d'établissement du montant approprié de la SAP.

³ 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 LNNTE.

10. Étant donné la taille de la compagnie et le fait qu'il s'agit de la première mesure d'application de la loi prise par le Conseil à l'encontre de Deluxe, le Conseil estime qu'une SAP de 1 000 \$ par violation, pour un total de 10 000 \$, est raisonnable pour encourager la conformité et décourager de futures violations des Règles.
11. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que des SAP totales de 10 000 \$ sont raisonnables et nécessaires pour promouvoir la conformité aux Règles.

Conclusion

12. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une SAP de 1 000 \$ pour chacune des cinq violations de l'article 4 de la partie II des Règles et chacune des cinq violations de l'article 6 de la partie II des Règles. Par conséquent, il impose des SAP totales de 10 000 \$ à Deluxe.
13. Le Conseil avise par la présente Deluxe qu'elle peut interjeter appel de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révise, l'annule ou la modifie, en vertu de l'article 62 de la *Loi*, et auprès de la Cour d'appel fédérale, en vertu 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 90 jours suivant la date de la présente décision, et le Conseil affichera sur son site Web tout document connexe⁴. Il est possible de porter la 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.
14. Le Conseil rappelle à Deluxe qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue à faire des télécommunications à des fins de télémarketing pour son propre compte ou si elle engage des télévendeurs pour vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que Deluxe devrait prendre afin de garantir le respect des Règles :
 - s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE;
 - s'abonner à la LNNTE;
 - télécharger la LNNTE au moins une fois tous les 31 jours avant d'effectuer des télécommunications de télémarketing;
 - établir par écrit et mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates pour se conformer aux Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour a) éviter d'acheminer des télécommunications à des fins de télémarketing à un numéro de télécommunication inscrit sur la LNNTE depuis plus de

⁴ Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a publié, conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, des lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification afin de tenir compte du nouveau délai pour le dépôt de telles demandes.

31 jours et b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.

15. Le Conseil avise Deluxe qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.
16. La somme de 10 000 \$ doit être payée au plus tard le 7 novembre 2013 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 7 novembre 2013, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
17. Si le paiement n'a pas été reçu dans les 30 jours de la date de la présente décision, le Conseil entend prendre des mesures pour recouvrer la somme due, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat de non-paiement et son enregistrement à la Cour fédérale.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007