



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-91

Version PDF

Ottawa, le 28 février 2014

Telemarket4u Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1351

Dans la présente décision, le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totalisant 12 000 \$ à Telemarket4u Inc., pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing au nom d'un client à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), et ce, alors que ce client 1) n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, 2) qu'il n'avait pas fourni de renseignements à l'administrateur de la LNNTÉ, 3) qu'il n'était pas abonné à la LNNTÉ et 4) qu'il 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} juin et le 20 octobre 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par Telemarket4u Inc.¹ (T4U) au nom de 2260948 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Vinyl Window Pro² (Vinyl).
2. Une enquête a été menée sur ces plaintes et, le 28 mars 2013, un procès-verbal de violation a été signifié à T4U en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal informait T4U qu'elle avait effectué, au nom de Vinyl :
 - quatre 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 4 de la partie II³ des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) du Conseil;
 - quatre télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs au nom d'un client qui n'était pas abonné à la LNNTÉ et qui n'avait pas payé tous

¹ Telemarket4u Inc., Thornhill (Ontario), tél. : 416-312-4279. Industrie – Services de centre d'appel

² 2260948 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Vinyl Window Pro, Toronto (Ontario), tél. : 647-729-2277. Industrie – Installation de portes et fenêtres

³ 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.

les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 7 de la partie II⁴ des Règles;

- quatre télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs au nom d'un client qui n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et qui n'avait pas fourni de renseignements à celui-ci, contrevenant ainsi à l'article 3 de la partie III⁵ des Règles.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour douze violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour un montant total de 12 000 \$.
 4. T4U avait jusqu'au 6 mai 2013 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations. L'échéance a ensuite été reportée au 5 juin 2013 à la demande de la compagnie.
 5. Le Conseil a reçu des observations de T4U datées du 29 mai 2013.
 6. À la lumière du dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. T4U a-t-elle commis les violations?
 - II. Le montant des SAP est-il raisonnable?

I. T4U a-t-elle commis les violations?

7. Dans ses observations, T4U n'a pas nié avoir commis les violations qui ont donné lieu au procès-verbal de violation et a reconnu avoir fait une erreur.
8. Par conséquent, le Conseil conclut que, selon la prépondérance des probabilités, T4U a commis les violations mentionnées dans le procès-verbal de violation.

II. Le montant des SAP est-il raisonnable?

9. T4U a fait valoir que des SAP totalisant 12 000 \$ sont excessives et a soutenu qu'une SAP de 3 000 \$ devrait plutôt être imposée parce que :
 - a) T4U s'était abonné à la LNNTE et n'avait aucune raison de croire que son client Vinyl devait lui aussi être inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et abonné à la LNNTE;

⁴ Selon l'article 7 de la partie II des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour le compte d'un client des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que le client ne soit abonné à la LNNTE et qu'il ait payé les frais d'abonnement à l'administrateur de la LNNTE.

⁵ Selon l'article 3 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire, pour le compte d'un client, des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que ce client ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et qu'il lui ait fourni des renseignements.

- b) Vinyl croyait que T4U était la compagnie qui était responsable de l'inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE et de l'abonnement à la LNNTE;
 - c) depuis l'émission du procès-verbal de violation, Vinyl s'est inscrite auprès de l'administrateur et s'est abonnée à la LNNTE, et T4U utilise l'abonnement de Vinyl;
 - d) c'était la première fois que Vinyl et T4U violaient les Règles;
 - e) les SAP causeront un fardeau financier important à T4U, ce qui risque de contraindre la compagnie à cesser ses activités.
10. Le Conseil fait remarquer que c'est la première fois qu'un procès-verbal de violation est signifié à T4U, mais il estime que le manque de familiarité avec les Règles ne constitue pas une défense valable.
11. En ce qui concerne l'affirmation de T4U selon laquelle elle s'était abonnée à la LNNTE, le Conseil fait remarquer que les violations en question portent sur des appels effectués à des numéros de télécommunication dans l'indicatif régional 403 le 9 juillet, le 27 août, le 27 septembre et le 5 octobre 2012. T4U n'avait pas d'abonnement à la liste pour l'indicatif régional 403 au moment où ces appels ont été effectués. L'abonnement le plus récent de T4U à la liste pour cet indicatif régional est venu à échéance en 2011, et il n'a jamais été utilisé pour télécharger la LNNTE.
12. Le Conseil estime que la confusion à savoir quelle compagnie était responsable de l'abonnement à la LNNTE ne constitue pas un facteur approprié, puisqu'aucune des deux compagnies n'avait, pendant la période concernée, d'abonnement à la liste pour l'indicatif régional dans lequel les violations en question ont été commises. Toutefois, le Conseil fait remarquer que Vinyl a maintenu un abonnement à la LNNTE dans la période suivant l'émission du procès-verbal de violation.
13. En ce qui concerne la situation financière de T4U, dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a affirmé que la capacité de payer une SAP ne constituait pas un facteur approprié à prendre en considération pour déterminer le montant de la SAP. Le Conseil estime que la manière dont est gérée une entreprise, y compris ses obligations financières, ne devrait pas influencer sur le montant de la SAP.
14. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a également 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.
15. 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 une violation grave qui cause 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 leur numéro à la LNNTE.

16. 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. Dans le cas présent, il y a eu trois violations au cours de chacune des quatre télécommunications à des fins de télémarketing en question.
17. En ce qui concerne le caractère dissuasif de la mesure, le Conseil devrait s'assurer que les SAP qu'il impose sont suffisamment élevées pour éviter qu'il ne soit financièrement avantageux pour un télévendeur ou un client du télévendeur de les payer comme un coût d'exploitation.
18. À la lumière de ce qui précède et compte tenu de la taille de T4U et du fait qu'il s'agit du premier procès-verbal de violation signifié à l'entreprise, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des douze violations décrites dans le procès-verbal de violation.

Conclusion

19. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des quatre violations de l'article 4 de la partie II, pour chacune des quatre violations de l'article 7 de la partie II et pour chacune des quatre violations de l'article 3 de la partie III des Règles. Le Conseil impose donc à T4U des SAP totalisant 12 000 \$.
20. Le Conseil avise par la présente T4U qu'elle peut interjeter appel de la présente décision auprès du Conseil afin qu'il la révisé, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et porter la décision du Conseil devant 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 90 jours suivant la date de la présente décision, et le Conseil affichera sur son site Web tout document connexe⁶. 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.
21. Le Conseil rappelle à T4U qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing en son nom ou au nom de clients ou si elle engage des télévendeurs afin de vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que T4U devrait prendre afin de respecter les Règles :

⁶ 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.

- s'assurer que tous les clients au nom desquels T4U effectue des télécommunications à des fins de télémarketing sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE;
- s'assurer que tous les clients au nom desquels T4U effectue des télécommunications à des fins de télémarketing sont abonnés à la LNNTE;
- s'assurer de télécharger la LNNTE ou y accéder au moins une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication 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 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 de télémarketing.

22. Le Conseil avise T4U qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.

23. La somme de 12 000 \$ doit être payée au plus tard le 31 mars 2014 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 31 mars 2014, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

24. 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

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