



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-253

Version PDF

Ottawa, le 12 juin 2015

Numéro de dossier : EPR 9174-1498

Glen Vardy, exerçant ses activités sous le nom de Dial-A-Bottle – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totales de 18 000 \$ à Glen Vardy, pour avoir effectué par composeur-messager automatique 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 (LNTE), et ce, alors qu'il n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNTE et n'était pas abonné à la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Entre le 23 octobre 2013 et le 15 janvier 2015, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par Glen Vardy, exerçant ses activités sous le nom de Dial-A-Bottle.
2. Une enquête a été menée sur ces plaintes et, le 10 février 2015, un procès-verbal de violation a été signifié à M. Vardy en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*¹. Le procès-verbal avisait M. Vardy qu'il avait effectué six télécommunications à des fins de télémarketing se traduisant par :
 - six violations de l'article 4² de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) du Conseil pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE);

¹ Le paragraphe 72.07(1) de la *Loi* stipule que l'agent verbalisateur peut, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise, dresser un procès-verbal qu'il fait signer à l'auteur présumé.

² Selon l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées, 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 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.

- six violations de l'article 6³ de la partie II des Règles pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'il n'était pas abonné à la LNNTE et qu'il n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE;
 - six violations de l'article 2⁴ de la partie III des Règles pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'il n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, et qu'il n'avait pas payé tous les frais applicables que l'enquêteur délégué exige;
 - six violations de l'article 2⁵ de la partie IV des Règles pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing par composeur-messager automatique (CMA) sans obtenir préalablement le consentement exprès du consommateur recevant la télécommunication à des fins de télémarketing par CMA.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour 24 violations, à raison de 750 \$ par violation, pour un montant total de 18 000 \$.
 4. M. Vardy avait jusqu'au 13 mars 2015 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations.

Glen Vardy a-t-il commis les violations?

5. M. Vardy 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*⁶, M. Vardy est réputé avoir commis les violations mentionnées dans le procès-verbal de violation daté du 10 février 2015.

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 liste.

⁴ 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.

⁵ Selon l'article 2 de la partie IV des Règles, il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing par CMA à moins que le consommateur visé n'ait consenti expressément à recevoir de la part du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, des télécommunications par CMA à cette fin, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.

⁶ Le paragraphe 72.08(3) de la *Loi* stipule que le non-exercice de la faculté mentionnée au procès-verbal dans le délai imparti vaut aveu de responsabilité à l'égard de la violation et le Conseil peut imposer la pénalité mentionnée au procès-verbal.

Le montant des SAP est-il raisonnable?

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 futures⁷.
7. Effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées à des consommateurs dont les numéros figurent sur la LNNTE constitue une violation grave qui cause d'importants inconvénients et désagréments pour les consommateurs et viole l'attente des consommateurs de ne pas recevoir ces télécommunications exprimée par l'inscription de leurs numéros à la LNNTE. Dans le cas présent, M. Vardy a effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la LNNTE.
8. Un télévendeur qui omet de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de s'abonner à la LNNTE commet également une infraction grave aux Règles. L'inscription et l'abonnement sont deux des principales responsabilités des télévendeurs en vertu du régime de la LNNTE. Dans le cas présent, M. Vardy a effectué des télécommunications à des fins de télémarketing pour son propre compte sans être inscrit ou abonné à la LNNTE. De plus, le fait d'omettre d'épurer une liste de télémarketing en se basant sur la LNNTE, tel qu'il est prescrit dans les Règles, augmente les probabilités que des consommateurs qui ont inscrit leurs numéros sur la LNNTE reçoivent des appels, ce qui risque de miner leur confiance en l'efficacité de la LNNTE.
9. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, une seule télécommunication à des fins de télémarketing peut entraîner de multiples violations des Règles. 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 quatre violations des Règles au cours de chacune des six télécommunications à des fins de télémarketing en question.
10. En ce qui concerne le caractère dissuasif de la mesure, le Conseil doit 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.
11. Compte tenu de ce qui précède, des SAP totales de 18 000 \$ sont raisonnables et nécessaires pour promouvoir la conformité aux Règles par M. Vardy.

⁷ De plus, le Conseil a affirmé, dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109, que la capacité de payer était un facteur pertinent pour déterminer le montant de la SAP.

Conclusions

12. En l'espèce, il convient d'imposer une sanction de 750 \$ pour chacune des six violations de l'article 4 de la partie II des Règles, pour chacune des six violations de l'article 6 de la partie II des Règles, pour chacune de six violations de l'article 2 de la partie III des Règles et chacune des six violations de l'article 2 de la partie IV des Règles. Le Conseil impose donc à M. Vardy des SAP totalisant 18 000 \$.
13. Le Conseil avise par la présente M. Vardy qu'il peut interjeter appel de la présente décision auprès du Conseil afin qu'il la révise, l'annule ou la modifie, en vertu de l'article 62 de la *Loi*, et porter la décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale, en vertu de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision et de modification en vertu 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 connexe⁸. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, il est possible de porter la décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale 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 M. Vardy qu'il doit se conformer aux Règles s'il continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing. Voici des exemples de mesures que M. Vardy 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 une télécommunication à des fins de télémarketing;
 - ne pas effectuer de télécommunications à des fins de télémarketing au numéro de télécommunication d'un consommateur inscrit sur la LNNTE, à moins que le consommateur n'y ait consenti expressément;
 - ne pas effectuer de télécommunications par CMA à des fins de télémarketing au numéro de télécommunication d'un consommateur, à moins que ce dernier n'y ait consenti expressément;
 - établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures écrites adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour a) éviter d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à un numéro de télécommunication inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.

⁸ 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.

15. Le Conseil avise M. Vardy qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.
16. La somme de 18 000 \$ doit être payée au plus tard le **13 juillet 2015** 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 **13 juillet 2015**, 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** 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

- *Sanctions administratives pécuniaires en vertu du Registre de communications avec les électeurs*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-109, 27 mars 2015
- *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