



Décision de télécom CRTC 2009-606

Ottawa, le 30 septembre 2009

Mouldaway Canada Inc. – Infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-496 et EPR 9174-727

Dans la présente décision, le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totales de 4 500 \$ à Mouldaway Canada Inc. pour être à l'origine de neuf télécommunications à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), et pour avoir fait ces télécommunications sans avoir payé à l'administrateur de la LNNTÉ la totalité des frais d'abonnement applicables, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 9 novembre 2008 et le 11 juin 2009, le Conseil a reçu plusieurs plaintes concernant des télécommunications aux fins de télémarketing effectuées par Mouldaway Canada Inc., exerçant ses activités sous le nom de Canadian Home Comfort (Mouldaway). Le 6 juillet 2009, un procès-verbal de violation a été signifié à Mouldaway en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal alléguait que Mouldaway était à l'origine de neuf télécommunications à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), contrairement à l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles)¹ du Conseil, et que la compagnie avait fait ces télécommunications sans avoir payé à l'administrateur de la LNNTÉ tous les frais d'abonnement applicables, contrairement à l'article 6 de la partie 2 des Règles².
2. Mouldaway avait jusqu'au 4 août 2009 pour payer les sanctions administratives pécuniaires (SAP) établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des infractions.
3. Le Conseil fait remarquer que le 31 juillet 2009 Mouldaway a présenté des observations conformément au procès-verbal de violation.
4. Dans ses observations, Mouldaway a déclaré qu'elle croyait ne pas être assujettie aux Règles puisqu'elle n'effectue pas la vente directe de produits au téléphone, mais plutôt et uniquement la prise de rendez-vous en vue d'inspections annuelles d'appareils de chauffage.

¹ 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 LNNTÉ, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

² 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 LNNTÉ et qu'il ait payé à l'administrateur de la LNNTÉ la totalité des frais applicables.

5. Le Conseil conclut que les neuf télécommunications constituaient des télécommunications à des fins de télémarketing telles qu'elles sont définies dans les Règles³, puisqu'elles faisaient la promotion d'un service offert par Mouldaway, soit le nettoyage d'appareils de chauffage et des conduits de ventilation.
6. Le Conseil conclut également que Mouldaway a fait en son nom les télécommunications à des fins de télémarketing.
7. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que Mouldaway est à l'origine des neuf télécommunications à des fins de télémarketing effectuées à des numéros inscrits sur la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II des Règles.
8. De plus, le Conseil fait remarquer qu'au moment où les télécommunications ont été faites, Mouldaway n'avait pas payé à l'administrateur de la LNNTE la totalité des frais applicables. Par conséquent, le Conseil conclut que chacune des neuf télécommunications effectuées constituait également une infraction à l'article 6 de la partie II des Règles.
9. Mouldaway a indiqué qu'une pénalité de 4 500 \$ aurait de graves conséquences sur sa situation financière.
10. Le Conseil a examiné les observations de Mouldaway, y compris la preuve déposée relativement aux conséquences qu'aurait une pénalité de 4 500 \$ imposée à la compagnie. Dans les circonstances, le Conseil est d'avis qu'une sanction de 250 \$, pour chacune des neuf infractions à l'article 4 de la partie II des Règles et pour chacune des neuf infractions à l'article 6 de la partie II des Règles, est appropriée. Il impose donc à Mouldaway des SAP totales de 4 500 \$.
11. Par la présente, le Conseil avise Mouldaway qu'elle peut en appeler de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révise, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et qu'elle peut interjeter appel de la décision devant la Cour d'appel fédérale, aux termes de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de modification ou de révision aux termes de l'article 62 doit être présentée dans les 30 jours suivant la date de la présente décision. 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.
12. La somme de 4 500 \$ doit être payée au plus tard le **30 octobre 2009** et être versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. L'intérêt mensuel et composé, aux taux bancaire moyen majoré de 3 % sur tout montant en souffrance au **30 octobre 2009**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

³ Selon la partie I des Règles, « télémarketing » signifie : l'utilisation d'appareils de télécommunication pour faire des appels non sollicités à des fins de sollicitation. « Sollicitation » signifie notamment : la vente ou la promotion d'un produit ou d'un service ou la sollicitation d'argent ou d'une valeur pécuniaire, soit directement ou indirectement et soit au nom d'une autre personne.

13. Si la créance n'a pas été payée dans les 30 jours de la présente décision, le Conseil établira un certificat de non-paiement et l'enregistrera à la Cour fédérale afin de recouvrer la somme due.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>.