



Décision de télécom CRTC 2009-680

Ottawa, le 30 octobre 2009

Groupe CC – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéros de dossiers : EPR 9174-499 et EPR 9174-704

Dans la présente décision, le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires d'une somme de 9 000 \$ à la compagnie 9121-1920 Québec inc., connue également sous Groupe CC, pour avoir pris l'initiative d'effectuer trois 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 (LNTE), pour avoir effectué ces télécommunications sans avoir payé à l'administrateur de la LNTE la totalité des frais d'abonnement applicables et pour avoir omis de s'identifier adéquatement au début des appels de télémarketing, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 10 novembre 2008 et le 30 mai 2009, le Conseil a reçu plusieurs plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par la compagnie 9121-1920 Québec inc., connue également sous Groupe CC. Le 12 août 2009, un procès-verbal de violation a été signifié à Groupe CC en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal indique que trois télécommunications à des fins de télémarketing avaient été effectuées au nom de Groupe CC, contrevenant ainsi aux articles 4 et 6 de la partie II et à l'article 16 de la partie III des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles)¹ du Conseil.
2. Groupe CC avait jusqu'au 14 septembre 2009 pour payer les sanctions administratives pécuniaires (SAP), tel qu'il a été établi dans le procès-verbal de violation, ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations.
3. Le Conseil a reçu les observations de Groupe CC le 15 septembre 2009.
4. Dans ses observations, Groupe CC a contesté les trois affidavits présentés à l'appui dans le rapport d'enquête. Selon Groupe CC, le numéro 514-316-2979, qui est mentionné dans deux des affidavits, n'est pas un numéro de téléphone de la compagnie. De plus, le deuxième numéro 450-678-6903, qui est mentionné dans le troisième affidavit, aurait été donné au plaignant par l'appelant et ce dernier n'est pas un employé de Groupe CC.

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 LNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur. 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 LNTE et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la liste. Selon l'article 16 de la partie III des Règles, le télévendeur qui fait des télécommunications par téléphone à des fins de télémarketing doit donner clairement les renseignements suivants dès que le destinataire répond : a) le nom réel ou fictif de la personne qui fait la télécommunication; b) le nom du télévendeur, que la télécommunication soit faite pour le compte du télévendeur ou d'un client du télévendeur; c) le nom du client lorsque la télécommunication est faite au nom d'un client du télévendeur.

5. Le Conseil a examiné les observations de Groupe CC ainsi que l'ensemble de la preuve à l'appui. Il en conclut que la compagnie est à l'origine des appels effectués à des fins de télémarketing. Le Conseil considère que le numéro 514-316-2979 appartient à un employé de Groupe CC qui vend des produits pour la compagnie. Le Conseil fait remarquer qu'un déposant a indiqué dans son affidavit que l'appelant qui s'était servi de ce numéro avait affirmé téléphoner de la part de Groupe CC. Le Conseil juge également que le numéro 450-678-6903 appartient à Groupe CC car la compagnie l'a elle-même fourni à l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus lorsqu'elle s'est inscrite.
6. Compte tenu des circonstances, le Conseil est d'avis qu'une sanction de 1 000 \$, pour chacune des neuf violations des articles 4 et 6 de la partie II de même que de l'article 16 de la partie III des Règles et confirmées par les affidavits des plaignants, est appropriée. Il impose donc à Groupe CC des SAP d'une somme de 9 000 \$.
7. Par la présente, le Conseil avise Groupe CC 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 de la *Loi* doit être présentée dans les 30 jours suivant la date de la présente décision et, conformément à la partie VII des Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications, le Conseil affichera sur son site Web tout document connexe pour permettre la participation du public. 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.
8. La somme de 9 000 \$ doit être payée au plus tard le **30 novembre 2009** 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 **30 novembre 2009**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
9. Si le paiement de la créance n'a pas été reçu dans les 30 jours suivant la date 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>