



## Décision de télécom CRTC 2010-263

Ottawa, le 7 mai 2010

### **Aloplast Duke Windows & Doors Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

Numéro de dossier : EPR 9174-445

*Dans la présente décision, le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires d'une somme totale de 6 000 \$ à Aloplast Duke Windows & Doors Inc., pour avoir pris l'initiative d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à des numéros de consommateurs inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), et pour avoir effectué ces télécommunications sans s'être inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et sans avoir payé les frais d'abonnement applicables, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

### **Introduction**

1. Entre le 4 novembre 2008 et le 20 octobre 2009, le Conseil a reçu plusieurs plaintes concernant des appels à des fins de télémarketing effectués par Aloplast Duke Windows & Doors Inc. (Aloplast).
2. Le 30 novembre 2009, un procès-verbal de violation a été signifié à Aloplast en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal de violation informait Aloplast de ce qui suit :
  - l'entreprise avait effectué deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs ayant inscrit leurs numéros de télécommunication sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II<sup>1</sup> des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;
  - elle avait effectué ces télécommunications sans avoir payé les frais d'abonnement applicables à l'administrateur de la LNNTÉ, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II<sup>2</sup> des Règles;

---

<sup>1</sup> 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 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.

<sup>2</sup> 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 les frais applicables à l'administrateur de la liste.

- elle avait omis de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III<sup>3</sup> des Règles.
3. Aloplast avait jusqu'au 30 décembre 2009 pour payer les sanctions administratives pécuniaires (SAP) établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil.
  4. Le Conseil a reçu des observations d'Aloplast datées du 30 décembre 2009.
  5. Dans ses observations, Aloplast a affirmé qu'elle n'exerçait et n'avait exercé aucune activité aux fins de télémarketing. De plus, elle a déclaré que l'entreprise 2094051 Ontario Inc. effectuait pour elle toutes les activités aux fins de télémarketing et que, par conséquent, elle ne pouvait avoir effectué les télécommunications en question.
  6. Dans une lettre datée du 12 janvier 2010, le Conseil a demandé à Aloplast de fournir l'information qui confirmerait que l'entreprise 2094051 Ontario Inc. avait effectué les télécommunications aux fins de télémarketing indiquées dans le procès-verbal de violation, au nom d'Aloplast.
  7. Le Conseil n'a reçu aucune autre correspondance de l'entreprise.
  8. Le 20 janvier 2010, William Friedman, B.C.L., L.L.B., de la société d'avocats Friedman and Associates, a indiqué, au nom d'Aloplast, que le Conseil recevrait bientôt une confirmation écrite de 2094051 Ontario Inc., et que la situation financière d'Aloplast était précaire, de sorte que la sanction la détériorait davantage.
  9. Le Conseil n'a reçu aucune confirmation écrite de la part de 2094051 Ontario Inc.
  10. Le Conseil a cerné les deux questions suivantes sur lesquelles il doit trancher :
    - I. Aloplast a-t-elle commis les violations?
    - II. Le montant de la sanction est-il raisonnable?

## **I. Aloplast a-t-elle commis les violations?**

11. Aloplast a déclaré que l'entreprise 2094051 Ontario Inc. était chargée des activités aux fins de télémarketing la concernant et qu'elle ne pouvait donc pas avoir effectué les télécommunications à des fins de télémarketing aux consommateurs.
12. Le Conseil fait remarquer qu'il a demandé, en vain, une confirmation d'Aloplast selon laquelle 2094051 Ontario Inc. avait fait les télécommunications à des fins de télémarketing indiquées dans le procès-verbal de violation pour le compte d'Aloplast.

---

<sup>3</sup> 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.

13. De plus, le Conseil fait remarquer que les plaignants ont déclaré, dans leurs affidavits, que l'appelant appelait au nom d'Aloplast, et que les appels provenaient du numéro de téléphone 416-663-7972, soit un numéro figurant sur le site Web d'Aloplast, à titre de numéro permettant de contacter l'entreprise.
14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'Aloplast a effectué les appels en son nom.

## **II. Le montant de la sanction est-il raisonnable?**

15. Le Conseil fait remarquer qu'on a rappelé plusieurs fois par écrit à Aloplast qu'elle devait s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et payer les frais d'abonnement applicables afin de se conformer aux Règles.
16. Le Conseil fait remarquer que le procès-verbal de violation signifié à Aloplast indiquait clairement que des représentations relativement au montant de la sanction devaient s'accompagner des états financiers vérifiés les plus récents de l'entité nommée dans le procès-verbal ou, s'ils ne sont pas disponibles, des états financiers non vérifiés signés par un agent supérieur. De plus, le Conseil fait remarquer que, même si M. Friedman a indiqué que la situation financière d'Aloplast était précaire, celui-ci n'a fourni aucun document à l'appui de son affirmation.
17. Par conséquent, le Conseil conclut que le montant de la sanction établi dans le procès-verbal est approprié.

## **Conclusion**

18. Le Conseil a examiné les observations d'Aloplast et conclut que l'entreprise a effectué deux télécommunications à des fins de télémarketing pour son propre compte à des numéros de télécommunications inscrits sur la LNNTE alors qu'elle n'était ni inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE.
19. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des deux violations de l'article 4 de la partie II des Règles, chacune des deux violations de l'article 6 de la partie II des Règles et chacune des deux violations de l'article 2 de la partie III des Règles. Le Conseil impose donc à Aloplast des SAP d'une somme de 6 000 \$.
20. Le Conseil avise par la présente Aloplast 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 de 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 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.

21. La somme de 6 000 \$ doit être payée le **7 juin 2010** 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 juin 2010**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
22. 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