



Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-600

Version PDF

Ottawa, le 19 août 2010

Modification et réémission de la circulaire de télécom 2008-3 visant l'interprétation des Règles sur les télécommunications non sollicitées applicables aux courtiers en valeurs mobilières, aux courtiers de fonds mutuels, aux conseillers en placements et aux conseillers financiers

En raison des conclusions qu'il a tirées dans la politique réglementaire 2010-599 (émise aujourd'hui), le Conseil modifie la circulaire de télécom 2008-3 quant à son interprétation des Règles sur les télécommunications non sollicitées et à la façon dont elles s'appliquent à l'industrie des finances. Le Conseil a refondu les paragraphes 9, 10 et 11 antérieurs dans un seul nouveau paragraphe 9 et renumérote les paragraphes subséquents, en conséquence. Les notes de bas de page 1 et 2 ont été modifiées pour tenir compte des nouvelles références. Ce bulletin d'information remplace la circulaire de télécom 2008-3.

1. L'objet de ce bulletin d'information est d'éclaircir à l'intention des courtiers en valeurs mobilières, des courtiers de fonds mutuels, des conseillers en placements et des conseillers financiers (l'industrie des placements) leurs obligations en ce qui a trait à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) qui a été instituée le 30 septembre 2008. Le présent bulletin d'information éclaircit aussi l'application, quant à l'industrie des placements, des Règles sur les télécommunications non sollicitées, qui comprennent les Règles sur la LNTE, les Règles de télémarketing et Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)¹.

Introduction

2. Dans sa décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi un cadre exhaustif de règles régissant la LNTE et les télécommunications non sollicitées que reçoivent les consommateurs. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées, et ce, en vertu de l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), article qui prévoit que :

Le Conseil peut, par ordonnance, interdire ou réglementer, dans la mesure qu'il juge nécessaire – compte tenu de la liberté d'expression – pour prévenir tous inconvénients anormaux, l'utilisation par qui que ce soit des installations de télécommunication de l'entreprise canadienne en vue de la fourniture de télécommunications non sollicitées.

¹ Les Règles sur les télécommunications non sollicitées sont énoncées dans les décisions de télécom 2007-48 et 2008-6-1 ainsi que dans la politique réglementaire de télécom 2009-200. On peut consulter la plus récente version des Règles à l'adresse www.crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm.

L'industrie des placements

3. L'industrie des placements couvre un large éventail d'organisations qui s'occupent, entre autres choses, du commerce des valeurs mobilières. Chaque province et territoire au Canada réglementent le commerce des valeurs mobilières dans sa compétence au moyen d'un organisme gouvernemental généralement appelé commission des valeurs mobilières. Ces organismes reconnaissent à leur tour certains organismes d'autoréglementation, notamment l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM), qui ont la responsabilité de réglementer la conduite de leurs membres.
4. On peut appeler agents, courtiers, conseillers ou vendeurs les personnes chargées du marketing et de la vente des valeurs mobilières aux consommateurs. Pour ce qui est du présent bulletin d'information, on les appellera conseillers en placements. Le plus souvent, ces conseillers en placements agissent, à des fins de marketing et de vente des valeurs mobilières, à titre d'agents ou de mandataires de maisons de placement ou de courtage (qu'on appellera, pour les fins du présent bulletin, des courtiers en valeurs mobilières), bien qu'ils puissent être des employés.
5. Les conseillers en placements peuvent aussi offrir des assurances. Pour les fins du présent bulletin d'information, on appellera ces conseillers des conseillers financiers. Le présent bulletin d'information ne traite pas de l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées au marketing et à la vente d'assurance par les conseillers financiers.²
6. Le Conseil remarque que les Règles de l'ACCFM prévoient que :
 - les membres (c.-à-d., les courtiers de fonds mutuels) sont responsables envers les tiers (y compris les clients) des actes et des omissions des employés et agents relativement à leur entreprise (Règles 1.1.4 c) et 1.1.5 c));
 - les activités du membre menées par ses employés et agents doivent être exécutées au nom du membre, sous réserve de certaines exceptions (Règle 1.1.7 a)).
7. De même, les Règles de l'OCRCVM prévoient que :
 - le courtier membre est responsable envers les clients (et les tiers en général) des actes et des omissions du mandataire relativement à l'entreprise du courtier membre, comme si le mandataire était l'employé du courtier membre (Règle 39.4 d));

² Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et leur application à l'industrie de l'assurance, Bulletin d'information de télécom CRTC 2009-282, 15 mai 2009.

- toute entreprise reliée aux valeurs mobilières exploitée par le mandataire le soit au nom du courtier membre, sous réserve de certaines exceptions (Règles 39.4 j)).
8. Le Conseil remarque de plus que l'article 72.02 de la *Loi* prévoit que l'employeur ou le mandant est responsable de la violation commise par son employé ou son mandataire dans le cadre de son emploi ou du mandat.

Application des Règles sur les télécommunications non sollicitées aux télécommunications adressées par les conseillers à leurs clients

9. Pour les raisons citées à même la politique réglementaire de télécom 2010-599, le Conseil estime que les télécommunications effectuées par un conseiller en placements ou un conseiller financier à un client existant, aux fins de sollicitation, constituent des télécommunications aux fins de télémarketing au sens des Règles sur les télécommunications non sollicitées. Le Conseil note que les conseillers en placements et les conseillers financiers peuvent quand-même initier des télécommunications à des fins de télémarketing aux clients existants, inscrits sur la LNNTE, conformément à l'exemption prévue dans le cas d'une relation d'affaires en cours, mais qu'ils sont tenus de respecter les Règles de télémarketing et les Règles sur les CMA, le cas échéant.

Application des Règles sur les télécommunications non sollicitées aux télécommunications adressées par les conseillers à de potentiels clients ou d'anciens clients

10. Le Conseil remarque que les conseillers en placements ou les conseillers financiers peuvent aussi adresser des télécommunications à de potentiels clients ou d'anciens clients dans le but de vendre ou de promouvoir un produit ou un service. Le Conseil estime que, dans ces cas, les consommateurs ne s'attendent pas à une communication du conseiller. Comme telles, ces télécommunications constituent du télémarketing et seront donc assujetties aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, y compris aux Règles sur la LNNTE.

Obligation de s'abonner à la LNNTE, de payer les frais applicables et de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de lui fournir des renseignements

11. Dans la mesure où un conseiller en placements ou un conseiller financier effectue des télécommunications de télémarketing à titre d'employé ou de mandataire d'un courtier en valeurs mobilières, le courtier en valeurs mobilières sera responsable, en vertu de l'article 72.02 de la *Loi*, des violations aux Règles sur les télécommunications non sollicitées commises par le conseiller. C'est donc le courtier en valeurs mobilières, et non pas le conseiller, qui a l'obligation dans cette situation de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de lui fournir des renseignements (Partie III : Règles sur le télémarketing, section 2), de s'abonner à la LNNTE et de payer les droits applicables (Partie II : Règles sur la LNNTE, section 6).

12. Cependant, si le conseiller en placements ou le conseiller financier effectue des télécommunications de télémarketing pour son propre compte, il a également l'obligation de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de lui fournir des renseignements, de s'abonner à la LNNTE et de payer les droits applicables. De plus, le conseiller sera responsable des violations aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Application de l'exemption relative à une relation d'affaires en cours

13. Dans certaines situations, une télécommunication de télémarketing adressée par un conseiller en placements ou un conseiller financier à un potentiel client ou à un ancien client sera exemptée de l'application des Règles sur la LNNTE, en vertu de l'exemption relative à une relation d'affaires en cours (Partie II : Règles sur la LNNTE, paragraphe 3b)).

14. La *Loi* définit ainsi l'expression « relation d'affaires en cours » dans le paragraphe 41.7(2) :

Relation d'affaires qui a été créée par une communication bilatérale entre la personne faisant la télécommunication et le destinataire, et qui découle :

- (a) soit de l'achat de services ou de l'achat ou de la location de produits par le destinataire, au cours des dix-huit mois précédant la date de la télécommunication, auprès de la personne ou de l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;
 - (b) soit d'une demande – y compris une demande de renseignements – présentée, au cours des six mois précédant la date de la télécommunication, par le destinataire relativement à un produit ou un service offert par la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;
 - (c) soit de tout autre contrat, conclu par écrit entre le destinataire de la télécommunication et la personne ou l'organisme pour le compte duquel elle est faite, qui est toujours en vigueur ou qui est venu à échéance dans les dix-huit mois précédant la télécommunication.
15. Le Conseil est d'avis que, si un conseiller en placements ou un conseiller financier agit au nom d'un courtier en valeurs mobilières à titre d'employé, d'agent ou de mandataire, une relation d'affaires en cours est constituée entre le consommateur et le courtier en valeurs mobilières lorsque le consommateur traite avec le conseiller pour l'achat d'un service ou d'un produit, fait une demande de renseignements ou tout autre type de demande ou conclut un contrat par écrit avec le vendeur. Comme tel, tout conseiller en placements ou conseiller financier du vendeur, y compris un conseiller n'ayant jamais eu de relation avec le consommateur, peut se prévaloir de l'exemption relative à la relation d'affaires en cours des Règles sur la LNNTE lorsqu'il adresse des télécommunications de télémarketing au consommateur.

16. Le Conseil souligne que les télécommunications de télémarketing exemptées des Règles sur la LNTE doivent néanmoins se conformer aux autres Règles sur les télécommunications non sollicitées, à savoir les Règles sur le télémarketing et les Règles sur les CMA.

Exemption relative au commerce interentreprises

17. Une entreprise de gestion de fonds communs de placement peut faire la promotion de ses fonds auprès des courtiers en valeurs mobilières. On peut aussi appeler ces entreprises des grossistes. Le Conseil juge que les télécommunications adressées par ces entreprises aux courtiers en valeurs mobilières afin de faire la promotion des fonds de placement qu'elles gèrent sont des télécommunications de télémarketing. Le Conseil estime que ces télécommunications sont exemptées des Règles sur la LNTE car elles constituent des télécommunications interentreprises. Ces télécommunications doivent cependant se conformer aux autres Règles sur les télécommunications non sollicitées, à savoir les Règles sur le télémarketing et les Règles sur les CMA.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Règles sur les télécommunications non sollicitées – Produits et services liés aux finances et aux assurances offerts aux clients existants*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-599, 19 août 2010
- *Appel aux observations – Règles sur les télécommunications non sollicitées – Produits et services liés aux finances et aux assurances offerts aux clients existants*, Avis de consultation de télécom CRTC 2010-130, 4 mars 2010
- *Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la liste nationale des numéros de télécommunication exclus : leur application quant aux courtiers en valeurs mobilières, aux courtiers de fonds mutuels, aux conseillers en placements et aux conseillers financiers*, Circulaire de télécom CRTC 2008-3, 16 décembre 2008
- *Délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2008-6, 28 janvier 2008, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2008-6-1, 20 octobre 2008
- *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