



Décision de télécom CRTC 2010-626

Version PDF

Ottawa, le 27 août 2010

ActiveCast Global Ltd. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéros de dossiers : EPR 9174-204, 9174-483, 9174-652, 9174-653 et 9174-673

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire d'une somme de 10 000 \$ à ActiveCast Global Ltd. pour avoir pris l'initiative d'effectuer des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing a) à des consommateurs dont les numéros de télécommunication résidentiels étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), b) au nom d'un client qui n'était pas abonné à la LNNTE et c) à des établissements de soins de santé, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Entre le 11 novembre 2008 et le 2 octobre 2009, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing effectuées par ActiveCast Global Ltd. (ActiveCast).
2. Le 18 mars 2010, un procès-verbal de violation a été signifié à ActiveCast en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), l'informant qu'elle avait effectué ce qui suit :
 - trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication de résidence étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II¹ des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;

¹ Selon l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les 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 LNNTE, 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.

- trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing au nom d'un client qui n'était pas abonné à la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 7 de la partie II² des Règles;
 - quatre télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à des établissements de soins de santé, contrevenant ainsi à l'article 28 de la partie III³ des Règles.
3. ActiveCast avait jusqu'au 19 avril 2010 pour payer la sanction administrative pécuniaire (SAP) établie dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations.
 4. Le Conseil a acquiescé à une demande présentée par ActiveCast et a reporté la date d'échéance au 6 mai 2010, date à laquelle il a reçu des observations de l'entreprise.
 5. Dans ses observations, ActiveCast a fait valoir qu'elle n'était pas tenue de s'inscrire à titre de télévendeur puisqu'elle n'effectuait que du télémarketing auprès des entreprises. De plus, elle a fait valoir que la SAP de 10 000 \$ devrait être supprimée en raison de la piètre situation financière de l'entreprise.
 6. Pour appuyer ses observations, ActiveCast a également déposé les états financiers non vérifiés de l'entreprise pour les quatre derniers mois de 2009 et les trois premiers mois de 2010.
 7. Le Conseil a cerné les deux questions suivantes sur lesquelles il doit se prononcer :
 - I. ActiveCast a-t-elle commis les violations?
 - II. Y a-t-il lieu de supprimer la SAP?

I. ActiveCast a-t-elle commis les violations?

8. Dans ses observations, ActiveCast a fait valoir qu'elle n'avait effectué que des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à des entreprises et que, selon elle, les Règles ne s'appliquaient pas à de telles télécommunications.
9. Le Conseil remarque qu'ActiveCast a effectué des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros résidentiels étaient inscrits sur la LNNTE, ainsi qu'à des établissements de soins de santé. De plus, l'entreprise a effectué des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing au nom d'un client qui n'était pas abonné à la LNNTE.

² Selon l'article 7 de la partie II des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour le compte d'un client des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que le client ne soit abonné à la LNNTE et qu'il ait payé les frais d'abonnement à l'administrateur de la LNNTE.

³ Selon l'article 28 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing auprès d'un service d'urgence ou d'un établissement de soins de santé, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.

10. Le Conseil remarque également que si les télécommunications de télémarketing sont effectuées en vertu de l'exemption relative au commerce interentreprises, il incombe au télévendeur de s'assurer que les destinataires des télécommunications sont des entreprises et non des consommateurs inscrits sur la LNNTE ou encore des établissements de soins de santé.
11. ActiveCast n'a présenté aucune observation concernant le défaut de son client de s'abonner à la LNNTE.
12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'ActiveCast a commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation.

II. Y a-t-il lieu de supprimer la SAP?

13. ActiveCast a fait valoir que la SAP de 10 000 \$ devrait être supprimée en raison de sa piètre situation financière et elle a fourni les états financiers non vérifiés de l'entreprise pour appuyer ses observations.
14. Le Conseil remarque que la situation financière d'une société n'est pas un critère permettant d'établir s'il y a lieu d'imposer ou de réduire une SAP indiquée dans un procès-verbal de violation.
15. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que la SAP est appropriée et qu'il n'y a pas lieu de la supprimer.

Conclusion

16. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des dix violations des Règles. Le Conseil impose donc à ActiveCast une SAP d'une somme de 10 000 \$.
17. Le Conseil avise par la présente ActiveCast 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 le Conseil affichera tout document connexe sur son site Web. 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.
18. La somme de 10 000 \$ doit être payée d'ici le **27 septembre 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 **27 septembre 2010**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

19. 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 la somme due, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général