



Décision de télécom CRTC 2010-817

Version PDF

Ottawa, le 4 novembre 2010

TopClass Home Services Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-494

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 3 000 \$ à TopClass Home Services Inc. pour avoir effectué des télécommunications de télémarketing (a) à des consommateurs dont le numéro de télécommunication résidentiel figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), (b) alors qu'elle ne s'était pas inscrite comme télévendeur auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et (c) alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTÉ et n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Entre le 2 novembre 2008 et le 31 mai 2010, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications aux fins de télémarketing effectuées par TopClass Home Services Inc. (TopClass Home)¹.
2. Le 17 août 2010, un procès-verbal de violation a été signifié à TopClass Home en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait TopClass Home qu'elle avait effectué :
 - une télécommunication de télémarketing à une personne dont le nom figurait sur la LNNTÉ, contrevenant ainsi à l'article 4² de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;
 - une télécommunication de télémarketing alors qu'elle n'était pas inscrite comme télévendeur auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, contrevenant ainsi à l'article 6³ de la partie II des Règles;

¹ TopClass Home Services Inc., Scarborough (Ontario), 416-840-5427. Industrie – Services domestiques
² 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 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.

³ 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.

- une télécommunication de télémarketing alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE et qu'elle n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 2⁴ de la partie III des Règles.
3. TopClass Home avait jusqu'au 17 septembre 2010 pour payer la sanction administrative pécuniaire établie dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations.
 4. Le Conseil a reçu des observations de TopClass Home les 14 et 16 septembre 2010.
 5. Dans ses observations, TopClass Home a fait valoir qu'elle ne faisait pas de télémarketing et que par conséquent, elle n'était pas tenue de s'inscrire comme télévendeur ou de s'abonner à la LNNTE. Elle a indiqué que le site www.topclasshomeservices.com et le numéro de téléphone y figurant n'étaient pas associés à l'entreprise et que TopClass Home n'était aucunement associée à TopClass Air Duct Cleaning Inc.

TopClass Home a-t-elle commis les violations?

6. Le Conseil fait remarquer que le numéro de télécommunication du plaignant est inscrit sur la LNNTE depuis le 6 octobre 2008.
7. Le Conseil ajoute que selon la déclaration du plaignant, l'appelant avait communiqué avec le plaignant au nom de TopClass Home afin de lui proposer des services de nettoyage de conduites. Le plaignant a indiqué que l'appel provenait du numéro de téléphone 416-840-5427.
8. Le Conseil indique que le numéro 416-840-5427 figurait sur le site Web de l'entreprise TopClass Home.
9. Bien que le site Web n'existe plus, le Conseil fait remarquer que son personnel en avait fait une saisie d'écran sur laquelle figurait le numéro de téléphone 416-840-5427 le 2 février 2010.
10. Le Conseil ajoute que TopClass Home ne s'est jamais inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE et ne s'est jamais abonnée à la LNNTE.
11. À la lumière de ce qui précède, étant donné (a) que l'appelant s'était présenté comme employé de TopClass Home et que l'appel provenait d'un numéro trouvé sur le site www.topclasshomeservices.com, (b) le Conseil conclut que TopClass Home a commis les violations énoncées dans le procès-verbal de violation.

⁴ 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 enregistré auprès de l'administrateur de la LNNTE, qu'il lui ait fourni les renseignements sur son entreprise et qu'il ait payé les frais applicables imposés par l'enquêteur délégué aux plaintes.

Conclusion

12. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour la violation de l'article 4 de la partie II des Règles; une sanction de 1 000 \$ pour la violation de l'article 6 de la partie II des Règles et une sanction de 1 000 \$ pour la violation de l'article 2 de la partie III des Règles. Le Conseil impose donc à TopClass Home une sanction administrative pécuniaire totale de 3 000 \$.
13. Le Conseil avise par la présente TopClass Home qu'elle peut interjeter appel de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révisé, l'annule ou la modifie aux termes de l'article 62 de la *Loi* et auprès 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 sur son site Web tout document connexe. 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.
14. Le Conseil rappelle à TopClass Home qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications aux fins de télémarketing en son nom ou si elle engage des télévendeurs afin de vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que TopClass Home devrait prendre pour se conformer aux Règles :
 - s'abonner à la LNNTE;
 - établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates pour respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour (a) éviter d'effectuer une télécommunication de télémarketing à un numéro inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et (b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications de télémarketing.
15. La somme de 3 000 \$ doit être payée au plus tard le **6 décembre 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, sera ajouté à ce montant à compter du **6 décembre 2010** jusqu'au jour précédant sa réception.
16. 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 le montant exigible, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat de non-paiement et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général