



Décision de télécom CRTC 2010-818

Version PDF

Ottawa, le 4 novembre 2010

TopClass Air Duct Cleaning 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 6 000 \$ à TopClass Air Duct Cleaning Inc. pour avoir effectué des appels de télémarketing (a) à des consommateurs dont les numéros de télécommunication sont inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), et (b) pour avoir effectué des appels de télémarketing sans s'être abonnée à la LNNTÉ et sans avoir payé les frais applicables à l'administrateur, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

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 Air Duct Cleaning Inc. (TopClass Air)¹.
2. Le 17 août 2010, un procès-verbal de violation a été signifié à TopClass Air en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait TopClass Air qu'elle avait effectué :
 - trois télécommunications de télémarketing à des personnes 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);
 - trois télécommunications de télémarketing sans s'être abonnée à la LNNTÉ et sans avoir payé les frais applicables à l'administrateur, contrevenant ainsi à l'article 6³ de la partie II des Règles.
3. TopClass Air 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 ces violations.

¹ TopClass Air Duct Cleaning Inc., Scarborough (Ontario), 416-628-1070. Industrie – Services de nettoyage de conduites

² Selon l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées, 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.

4. Le Conseil fait remarquer que TopClass Air n'a ni payé la sanction administrative pécuniaire prévue au procès-verbal de violation ni n'a présenté des observations, conformément à ce dernier. Par conséquent, conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*, le Conseil estime que TopClass Air a commis les violations décrites dans le procès-verbal de violation daté du 17 août 2010.
5. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des trois violations de l'article 4 de la partie II des Règles, et pour chacune des trois violations de l'article 6 de la partie II des Règles. Le Conseil impose donc à TopClass Air une sanction administrative pécuniaire totale de 6 000 \$.
6. Le Conseil avise par la présente, TopClass Air 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.
7. Le Conseil rappelle à TopClass Air 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 Air devrait prendre afin de respecter les Règles :
 - s'abonner à la LNNTE;
 - établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates afin de 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.
8. La somme de 6 000 \$ doit être payée au plus tard le **6 décembre 2010** 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 **6 décembre 2010**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
9. 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