



Décision de télécom CRTC 2010-834

Version PDF

Ottawa, le 9 novembre 2010

Beefeaters Inc., faisant affaires sous le nom de Shopco Food Provisioners – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-835

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 10 000 \$ à Beefeaters Inc., faisant affaires sous le nom de Shopco Food Provisioners pour avoir effectué six télécommunications de télémarketing par téléphone à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), et pour avoir effectué quatre de ces télécommunications alors qu'elle n'était pas abonnée ou n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 21 juillet 2009 et le 29 juillet 2010, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications aux fins de télémarketing effectuées par Beefeaters Inc., faisant affaires sous le nom de Shopco Food Provisioners (Shopco Food)¹.
2. Le 26 août 2010, un procès-verbal de violation a été signifié à Shopco Food en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Shopco Food qu'elle avait effectué :
 - six télécommunications de télémarketing par téléphone à des consommateurs dont les numéros figuraient sur la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 4² de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;

¹ Beefeaters Inc., faisant affaires sous le nom de Shopco Food Provisioners, Scarborough (Ontario), Tél. : 416-381-1108. Industrie – Service d'épicerie à domicile

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 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.

- quatre télécommunications de télémarketing par téléphone alors qu'elle n'était pas abonnée ou n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6³ de la partie II des Règles;
3. Shopco Food avait jusqu'au 27 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 fait remarquer que Shopco Food 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 Shopco Food a commis les violations décrites dans le procès-verbal de violation daté du 26 août 2010.
 5. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des violations des articles 4 et 6 de la partie II des Règles. Le Conseil impose donc à Shopco Food une sanction administrative pécuniaire totale de 10 000 \$.
 6. Le Conseil avise par la présente, Shopco Food 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 Shopco Food 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 Shopco Food devrait prendre afin de respecter les Règles :
 - s'abonner à la LNNTE;
 - télécharger la LNNTE au moins une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication de télémarketing;
 - 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.

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 LNNTE et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la liste.

8. La somme de 10 000 \$ doit être payée au plus tard le **9 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 **9 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 recouvrir 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