



## Décision de télécom CRTC 2011-582

Version PDF

Ottawa, le 9 septembre 2011

### **Les Distributions Triple A Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

Numéros de dossiers : EPR 9174-820 et 9174-996

*Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 6 000 \$ à l'entreprise Les Distributions Triple A Inc. pour avoir effectué trois télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), et pour avoir effectué ces appels alors qu'elle n'était pas abonnée ou n'avait pas payé tous les frais d'abonnement applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

1. Entre le 6 août 2009 et le 21 janvier 2011, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications aux fins de télémarketing effectuées par l'entreprise Les Distributions Triple A Inc. (Triple A)<sup>1</sup>.
2. Le 17 mars 2011, un procès-verbal de violation a été signifié à Triple A en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal de violation informait Triple A qu'elle avait effectué :
  - trois télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), ce qui contrevient à l'article 4<sup>2</sup> de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles);
  - trois télécommunications de télémarketing alors qu'elle n'était pas abonnée ou n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 6<sup>3</sup> de la partie II des Règles.

---

<sup>1</sup> Les Distributions Triple A Inc., 3244, rue Beaubien Est, bureaux 203-204, Montréal (Québec) H1Y 1H7, Tél. : 514-721-8222. Industrie : distribution de viandes et de produits d'épicerie.

<sup>2</sup> En vertu de 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 LNTE, 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.

<sup>3</sup> En vertu de 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 LNTE et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la liste.

3. Conformément à l'article 72.07 de la *Loi*, Triple A disposait de 30 jours, soit jusqu'au 18 avril 2011, pour payer la sanction administrative pécuniaire (SAP) 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 Triple A datées du 11 avril 2011.
5. Dans ses observations, Triple A a déclaré qu'elle avait effectué ces appels dans le but de faire des sondages afin de connaître les habitudes de consommation et alimentaire de la population par secteur donné et non de solliciter la population à acheter ses produits. La compagnie a affirmé croire que les plaintes étaient liées à une mauvaise interprétation des sondages ou demandes d'opinion par les consommateurs. Triple A a également indiqué que le montant de la SAP (6 000 \$) est une somme considérable pour une petite entreprise et a demandé sa révocation.
6. Dans la présente décision, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
  - I. Les appels effectués par Triple A bénéficient-ils d'une exemption à des fins de sondage en vertu de la *Loi*?
  - II. Le montant de la SAP est-il raisonnable?

**I. Les appels effectués par Triple A bénéficient-ils d'une exemption à des fins de sondage en vertu de la *Loi*?**

7. En vertu de l'alinéa 41.7(1)f) de la *Loi* et du paragraphe 3f) de la partie II des Règles, les Règles sur la LNNTE ne s'appliquent pas aux télécommunications faites dans l'unique but de recueillir des renseignements dans le cadre d'un sondage auprès du public.
8. Le Conseil fait remarquer qu'il a reçu et vérifié les textes que, selon Triple A, ses représentants utilisaient lors de leurs appels à des fins de sondage. Le Conseil estime que les appels bénéficieraient de prime abord d'une exemption en vertu de l'alinéa 41.7(1)f) de la *Loi* si les représentants avaient suivi les textes tels qu'ils avaient été soumis.
9. Le Conseil fait cependant remarquer que les plaignants ont indiqué dans leur déclaration de consommateur que l'entreprise leur avait offert ses produits et services lors de ces appels. Des plaignants ont indiqué que même si les représentants ont dit faire un sondage, ils ont demandé aux plaignants s'ils souhaitaient acheter des produits et services de Triple A.
10. Le Conseil fait remarquer que dans son inscription initiale auprès de l'administrateur de la LNNTE, Triple A s'est décrite comme une entreprise de viandes et de produits d'épicerie, et non une agence de sondages.

11. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que les appels effectués par Triple A n'étaient pas faits dans l'unique but de recueillir des renseignements dans le cadre d'un sondage et que par conséquent ces appels ne bénéficient pas d'une exemption en ce qui concerne les sondages. De plus, le Conseil conclut que Triple A faisait de la sollicitation afin de vendre ses produits et services lors de ces appels. Par conséquent, le Conseil conclut que les appels constituent des télécommunications à des fins de télémarketing et qu'ils sont assujettis aux Règles sur la LNNTE.

## **II. Le montant de la SAP est-il raisonnable?**

12. Triple A a demandé à ce que la sanction de 6 000 \$ soit révoquée.

13. Le Conseil fait remarquer que, selon les renseignements fournis par l'entreprise lors de son inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE, Triple A est une petite entreprise. Le Conseil estime qu'une première amende de 1 000 \$ par violation pour les six violations en cause est appropriée dans ce cas-ci et qu'elle respecte les pratiques du Conseil pour un premier procès-verbal de violation pour une petite entreprise.

14. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que la sanction est appropriée.

## **Conclusion**

15. En l'espèce, le Conseil estime qu'il est approprié d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des violations des articles 4 et 6 de la partie II des Règles. Par conséquent, il impose une SAP totale de 6 000 \$ à Triple A.

16. Le Conseil avise par la présente Triple A qu'elle peut interjeter appel 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 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.

17. Le Conseil rappelle à Triple A qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications à des 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 Triple A devrait prendre afin de respecter les Règles :

- s'abonner à la LNNTE;
- télécharger la LNNTE au moins une fois tous les 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.
18. La somme de 6 000 \$ doit être payée au plus tard le 11 octobre 2011 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 11 octobre 2011, 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 le montant exigible, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général