



Décision de télécom CRTC 2012-173

Version PDF

Ottawa, le 23 mars 2012

Les Aliments S.R.C. Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1028

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 24 000 \$ à Les Aliments S.R.C. Inc. pour avoir effectué deux télécommunications à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) et pour avoir effectué ces appels sans avoir d'abonnement valide à la LNNTÉ et sans avoir payé les frais applicables, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Entre le 6 janvier et le 17 mars 2011, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par Les Aliments S.R.C. Inc. (Les Aliments S.R.C.).¹
2. Le 29 septembre 2011, un procès-verbal de violation a été signifié à Les Aliments S.R.C. en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal de violation informait Les Aliments S.R.C. qu'elle avait effectué ce qui suit :
 - trois télécommunications à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II² des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;
 - trois télécommunications à des fins de télémarketing sans avoir d'abonnement valide à la LNNTÉ et sans avoir payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II³ des Règles.

¹ Les Aliments S.R.C. Inc., Montréal (Québec), tél : 514-721-1831. Industrie – Service en alimentation.

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.

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 n'ait payé les frais applicables à l'administrateur de la liste.

3. Les Aliments S.R.C. avait jusqu'au 31 octobre 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 Les Aliments S.R.C. datées du 27 octobre 2011 dans lesquelles l'entreprise a fait valoir qu'elle n'avait pas commis les deux violations se rapportant à l'un des plaignants puisqu'il existait une relation d'affaires en cours entre elle et ce plaignant et qu'elle doit être acquittée des quatre autres violations car elle avait agi de bonne foi et avait fait preuve de diligence raisonnable. Elle a également soutenu qu'une SAP de 6 000 \$ par violation était excessif.
5. Le Conseil a cerné les deux questions suivantes sur lesquelles il doit trancher :
 - I. Les Aliments S.R.C. a-t-elle commis les violations?
 - II. Le montant de la SAP est-il raisonnable?

I. Les Aliments S.R.C. a-t-elle commis les violations?

a) Les Aliments S.R.C. avait-elle une relation d'affaires en cours avec l'un des plaignants?

6. Selon le paragraphe 3(b) de la partie II des Règles, les Règles ne s'appliquent pas à une télécommunication faite au destinataire (i) avec qui la personne faisant la télécommunication a une relation d'affaires en cours et (ii) qui n'a pas fait de demande d'exclusion quant à la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite.
7. Les Aliments S.R.C. a soumis qu'elle avait une relation d'affaires en cours avec l'un des plaignants puisque ce dernier a signé un contrat pour l'achat de produits alimentaires moins de 18 mois avant l'appel à l'origine de la plainte. L'entreprise a transmis au Conseil une copie du contrat signé par le plaignant.
8. Le Conseil note que le procès-verbal de violation indiquait que trois télécommunications à des fins de télémarketing ont été effectuées auprès de consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la LNNTE. Le Conseil estime que les preuves concernant une de ces télécommunications répondent aux critères de la définition de « relation d'affaires en cours » présentée au paragraphe 41.7(2) de la *Loi*⁴. Le Conseil détermine donc que Les Aliments S.R.C. n'a pas commis l'une des violations qui lui étaient reprochées dans le procès-verbal de violation, soit d'avoir communiqué avec l'un des plaignants alors que le numéro de télécommunication de celui-ci se trouvait sur la LNNTE.

⁴ Selon le paragraphe 41.7(2) de la *Loi*, une relation d'affaires en cours est définie comme étant une relation d'affaires qui a été créée par une communication bilatérale entre la personne faisant la télécommunication et le destinataire, et qui découle de l'achat de services ou de l'achat ou de la location de produits par le destinataire, au cours des 18 mois précédant la date de la télécommunication, auprès de la personne ou de l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite.

9. Le Conseil fait remarquer que l'obligation de détenir un abonnement valide à la LNNTE ne s'applique pas si la télécommunication correspond à l'une des exclusions prévues à l'article 3 de la partie II des Règles. Puisque Les Aliments S.R.C. bénéficie d'une telle exemption en ce qui a trait à la télécommunication effectuée auprès du plaignant avec lequel elle avait une relation d'affaires en cours, le Conseil conclut que l'entreprise n'a pas commis une des trois violations d'avoir communiqué avec un consommateur sans avoir d'abonnement valide à la LNNTE et sans avoir payé les frais applicables.

b) Les Aliments S.R.C. a-t-elle fait preuve de diligence raisonnable?

10. Le Conseil fait remarquer que le paragraphe 72.1(1) de la *Loi* prévoit que « l'auteur de la violation peut invoquer en défense dans le cadre de toute procédure en violation qu'il a pris les précautions voulues ».
11. Le Conseil fait aussi remarquer que, dans *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007, il a établi une liste non exhaustive de critères qui devrait être utilisés comme guides afin d'évaluer une défense fondée sur la diligence raisonnable. Ces critères ont été intégrés à la partie VII des Règles.
12. Le Conseil note que, quant aux deux autres violations à l'article 4 de la partie II des Règles et aux deux autres violations à l'article 6 de la partie II des Règles, Les Aliments S.R.C. a soulevé deux de ces critères, soit d'avoir obtenu le consentement exprès des consommateurs à recevoir des télécommunications non sollicitées et d'offrir une formation à ses nouveaux employés. L'entreprise a soumis qu'elle ne détenait pas d'abonnement à la LNNTE puisqu'elle ne sollicitait de nouveaux clients que lors d'événements publics destinés aux adultes et que, lors de ces événements, les clients potentiels pouvaient remplir un document contenant une stipulation qu'ils acceptaient que l'entreprise communique avec eux.
13. Le Conseil fait remarquer que Les Aliments S.R.C. n'a soumis aucune preuve que les deux autres plaignants ont signé un document par lequel ils autorisaient l'entreprise à communiquer avec eux. De plus, selon les déclarations de ces deux consommateurs, ils n'ont pas sollicité de renseignements ou présenté de demande à Les Aliments S.R.C. dans les six mois précédant l'appel.
14. Le Conseil souligne également que Les Aliments S.R.C. n'a soumis aucune preuve quant au contenu du programme de formation offert à ses nouveaux employés. Il estime d'ailleurs, selon la prépondérance des probabilités, que la formation offerte aux nouveaux employés ne peut être assimilée à une « formation permanente adéquate à ses employés » quant au respect des Règles.
15. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que, selon la prépondérance des probabilités, les éléments de preuve ne sont pas suffisants pour permettre à Les Aliments S.R.C. d'invoquer la diligence raisonnable dans le cadre de sa défense

contre les quatre violations mentionnées dans le procès-verbal qui se rapportent aux deux télécommunications non couvertes par l'exemption de l'existence d'une relation d'affaires en cours.

16. Enfin, le Conseil note que la bonne foi n'est pas un moyen de défense prévu par la *Loi* ni par les Règles. De plus, si Les Aliments S.R.C. avait été de bonne foi, elle aurait suivi l'avis du personnel du Conseil et lui aurait soumis ses procédures révisées avant de s'engager dans des activités de télémarketing ou de poursuivre celles-ci à la suite de l'émission de l'avis de violation (citation) daté du 18 juin 2010.
17. Par conséquent, le Conseil conclut que Les Aliments S.R.C. a effectué deux appels à des consommateurs dont les numéros de télécommunication se trouvaient sur la LNNTE alors qu'elle ne détenait pas d'abonnement valide et n'avait pas payé les frais applicables.

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

18. Les Aliments S.R.C. a soutenu qu'une SAP de 6 000 \$ par violation est excessif car (i) les violations ne constituent pas une récidive, (ii) l'entreprise est de bonne foi et (iii) ce montant est plus élevé que ce que le Conseil a imposé dans des circonstances semblables.
19. Le Conseil note que le procès-verbal de violation du 29 septembre 2011 était le premier procès-verbal de violation émis à Les Aliments S.R.C. Par contre, Les Aliments S.R.C. a déjà fait l'objet d'un avis de violation (citation) le 18 juin 2010. Cet avis de violation (citation) a été émis suite à une enquête menée par le personnel du Conseil et informait l'entreprise qu'elle avait enfreint les Règles, notamment en ayant effectué des appels à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros étaient inscrits sur la LNNTE et en ayant effectué des appels à des fins de télémarketing pour son propre compte sans avoir d'abonnement valide à la LNNTE. Tel que requis par l'avis de violation (citation), la compagnie s'était engagée à respecter les Règles et la *Loi* et à prendre diverses mesures correctives, y compris de s'abstenir de communiquer avec des personnes dont les numéros se trouvaient sur la LNNTE et de s'abonner à la LNNTE et d'en acquitter les frais. Les violations ayant donné lieu au procès-verbal de violation sur lequel porte la présente décision constituent donc une seconde série de violations commises par Les Aliments S.R.C., cette seconde série de violations ayant été commises après que la compagnie a été informée qu'elle avait enfreint les Règles et après qu'elle a pris l'engagement de respecter ces Règles et de prendre des mesures correctives.
20. Quant à la défense de bonne foi, tel que mentionné ci-dessus, il ne s'agit pas d'un moyen de défense prévu par la *Loi* ni par les Règles.
21. À la lumière de ce qui précède et de la taille de l'entreprise, le Conseil, par décision majoritaire, détermine qu'une SAP de 6 000 \$ par violation est raisonnable.

Conclusion

22. En l'espèce, le Conseil estime que Les Aliments S.R.C. a commis deux violations de l'article 4 de la partie II des Règles et deux violations de l'article 6 de la partie II des Règles. Le Conseil estime aussi, à sa majorité, qu'il convient d'imposer une sanction de 6 000 \$ pour chacune des violations de l'article 4 de la partie II des Règles et de 6 000 \$ pour chacune des violations de l'article 6 de la partie II des Règles. Le Conseil impose donc à Les Aliments S.R.C. une SAP totale de 24 000 \$.
23. Le Conseil avise par la présente Les Aliments S.R.C. 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 au Conseil dans les 90 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.
24. Le Conseil rappelle à Les Aliments S.R.C. 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 Les Aliments S.R.C. 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.
25. La somme de 24 000 \$ doit être payée au plus tard le **23 avril 2012** 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 **23 avril 2012**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
26. 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