



Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-183

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de télécom 2011-400, tel que modifié

Ottawa, le 28 mars 2012

Règlement sur la protection du commerce électronique (CRTC)

Numéro de dossier : 8665-C12-201109851

Le Conseil annonce que, au terme d'une instance publique, il prend le Règlement sur la protection du commerce électronique (CRTC) [le Règlement] énoncé à l'annexe ci-jointe. Le Règlement prescrit la forme des messages électroniques commerciaux (MEC) et celle des demandes de consentement relatives à l'envoi de MEC, à la modification des données de transmission des messages électroniques et à l'installation de programmes informatiques, ainsi que les renseignements à inclure dans les MEC et les demandes de consentement. Le Règlement est établi en vertu des dispositions législatives qui confèrent au Conseil le pouvoir de réglementer certaines formes de communication électronique. Le Règlement entrera en vigueur à la date d'entrée en vigueur des articles 6 à 11 et du paragraphe 64(2) de la Loi¹.

Le Règlement sera publié le 28 mars 2012 dans la Partie II de la Gazette du Canada, vol. 146, n^o 7.

Introduction

1. Le 15 décembre 2010, la *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications*, L.C. 2010, ch. 23 (la *Loi*) a reçu la sanction royale.
2. La *Loi* confère au Conseil le pouvoir de réglementer certaines formes de communication électronique, soit l'envoi de messages électroniques commerciaux (MEC), la modification des données de transmission des messages électroniques et l'installation de programmes informatiques dans l'ordinateur d'autrui, dans le cadre d'une activité commerciale. Le principe de base est que ce genre d'activité peut seulement être effectué avec le consentement préalable des personnes concernées.

¹ *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications*, L.C. 2010, ch. 23 (la *Loi*)

3. En vertu du paragraphe 64(2) de la *Loi*, le Conseil peut notamment, par règlement, prescrire la forme des MEC et des demandes de consentement relatives à l'envoi de MEC ainsi que les renseignements à y inclure, à la modification des données de transmission des messages électroniques et à l'installation de programmes informatiques.
4. Dans l'avis de consultation de télécom 2011-400, le Conseil a sollicité des observations sur le projet de règlement² en ce qui a trait à la forme des MEC et des demandes de consentement relatives à l'envoi de MEC ainsi qu'aux renseignements à y inclure, à la modification des données de transmission des messages électroniques et à l'installation de programmes informatiques.

Observations sur le projet de règlement

5. Le Conseil a reçu des observations en réponse à l'avis de consultation de télécom 2011-400 de la part d'environ 60 associations, entreprises et organisations ainsi que de 10 personnes. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 7 septembre 2011. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
6. Les principales questions soulevées par les parties au cours de l'instance publique sont énoncées ci-dessous.

Renseignements à inclure dans les messages électroniques commerciaux

7. Bon nombre de parties ont indiqué que le paragraphe 2(1) du projet de règlement, lequel concernait les renseignements à inclure dans les MEC, énonçait des obligations indûment lourdes. Plus précisément, les parties ont fait valoir que la disposition proposée exigeait des coordonnées trop détaillées, ce qui pourrait dérouter les consommateurs et occasionner des problèmes, financiers ou autres, pour les entreprises. De plus, elles ont indiqué que ces obligations seraient particulièrement lourdes pour les petites entreprises et les entreprises électroniques, lesquelles ne disposent pas nécessairement de tous les types de coordonnées ou moyens de communication exigés par le projet de règlement. Les parties ont également indiqué que le projet de règlement prévoyait un niveau de détail inutile pour les coordonnées à inclure dans les MEC.
8. Une seule partie a indiqué que les coordonnées complètes proposées dans le projet de règlement pour les MEC n'étaient pas trop détaillées et que cette exigence devait donc être maintenue.
9. Plusieurs parties ont indiqué que le paragraphe 2(2) du projet de règlement concernant la manière d'accéder, depuis certains appareils, aux renseignements proposés au paragraphe 2(1) du projet de règlement était impossible à appliquer et

² On peut consulter le projet de règlement dans l'annexe de l'avis de consultation de télécom 2011-400.

pas suffisamment neutre sur le plan technologique, notamment car de nombreux appareils ne fonctionnent pas au moyen de clics. De plus, bon nombre d'appareils n'offrent pas la possibilité d'accéder à Internet, contrairement à ce que laisse entendre le projet de règlement; les utilisateurs ne seraient donc pas en mesure d'accéder aux renseignements nécessaires à partir de ces appareils.

10. Une seule partie a indiqué que la limite d'un clic énoncée au paragraphe 2(2) du projet de règlement devrait être maintenue et que les consommateurs devraient pouvoir accéder aux renseignements le plus facilement possible. De plus, elle a suggéré l'ajout d'un numéro sans frais au lieu d'un lien vers une page Web dans les MEC. La méthode d'efficacité équivalente serait l'accès à un préposé en direct ou à une boîte vocale prévue à cet effet.

Forme des messages électroniques (mécanisme d'exclusion)

11. Bon nombre de parties ont indiqué que l'exigence de deux clics relative au mécanisme d'exclusion proposée au paragraphe 3(2) du projet de règlement n'était pas suffisamment neutre sur le plan technologique. Elles ont également indiqué que beaucoup d'appareils et plateformes ne fonctionnent pas au moyen de clics, que les appareils ou moyens de communication ne permettent pas tous l'accès à Internet et que les appareils mobiles ne sont pas souvent dotés de souris ou de pavés tactiles permettant de cliquer sur un hyperlien.
12. Plusieurs parties ont indiqué que l'exigence de deux clics relative au mécanisme d'exclusion est indûment restrictive et pourrait empêcher l'application de pratiques raisonnables et largement répandues de l'industrie (comme l'authentification ou la connexion de l'utilisateur). De plus, cette exigence empêcherait les consommateurs de revoir et de sélectionner les autres options ou préférences relatives à la demande d'exclusion. Les parties ont également indiqué qu'il était difficile de déterminer le premier clic.
13. Une seule partie a indiqué que le Conseil devrait conserver la limite de deux clics proposée au paragraphe 3(2) du projet de règlement.
14. Certaines parties ont indiqué que le règlement devrait exiger que le mécanisme d'exclusion soit offert gratuitement aux destinataires de MEC et qu'il devrait comprendre une interdiction de facturer des frais pour l'exclusion.

Renseignements à inclure dans les demandes de consentement

15. Les parties ont indiqué que l'obligation d'obtenir le consentement écrit, comme proposé à l'article 4 du projet de règlement, était indûment lourde et que le consentement oral devrait être autorisé. Elles ont également indiqué que le fait d'inclure le consentement oral cadrerait avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et les Règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil. Les parties ont fait valoir que le consentement oral constitue une pratique commerciale largement répandue et acceptée (par exemple, les centres d'appels le sollicitent, et il peut être donné

lorsqu'on effectue un achat à un point de vente) et que le fait de l'exclure entraînerait des coûts et un fardeau supplémentaires pour les entreprises et causerait des désagréments pour les consommateurs.

16. De nombreuses parties ont indiqué que l'article 4 du projet de règlement prescrivait des coordonnées trop détaillées et ont généralement avancé les arguments invoqués au sujet de l'exigence énoncée au paragraphe 2(2).
17. Plusieurs parties ont indiqué que l'exigence selon laquelle un consentement séparé doit être obtenu pour chacune des activités décrites aux articles 6 à 8 de la *Loi*, comme proposé à l'article 4 du projet de règlement, constitue un fardeau déraisonnable et inutile à l'égard de l'expéditeur et du destinataire d'un MEC. Elles ont également indiqué que le consentement obtenu devrait s'appliquer à plus d'une activité visée par les articles 6 à 8 de la *Loi*, et que l'obtention d'un seul consentement devrait être autorisée à l'égard de ces activités.

Programmes informatiques invasifs effectuant des fonctions précises

18. Plusieurs parties ont indiqué que l'exigence proposée à l'article 5 du projet de règlement selon laquelle les éléments d'un programme informatique qui effectuent l'une des fonctions mentionnées dans la *Loi* doivent être présentés séparément dans la demande de consentement et selon laquelle la personne sollicitant le consentement doit obtenir une confirmation écrite à l'égard de ces fonctions est excessive, ambiguë et impossible à appliquer.

Résultats de l'analyse du Conseil

19. Le Conseil fait d'abord remarquer que certaines parties ont remis en cause le pouvoir juridique du Conseil de prendre le *Règlement* faisant l'objet de la présente politique réglementaire. Le Conseil est d'avis que la *Loi* lui confère la compétence nécessaire de prendre le *Règlement* en question.

Renseignements à inclure dans les messages électroniques commerciaux

20. Le Conseil fait remarquer que des parties ont indiqué que l'article 2 du projet de règlement prévoit des coordonnées trop détaillées. Il est d'avis que le but du règlement, qui est d'assurer que les destinataires disposent de suffisamment de renseignements pour communiquer avec l'expéditeur d'un MEC, peut être atteint avec des coordonnées moins détaillées. Plus précisément, le Conseil est persuadé qu'il suffit d'exiger seulement l'adresse postale, au lieu d'exiger l'adresse municipale et l'adresse postale, ainsi qu'un autre moyen de communication proposé dans le projet de règlement. Par conséquent, le Conseil a modifié le paragraphe 2(1) du projet de règlement en réduisant le niveau de détail des coordonnées à inclure.
21. Le Conseil fait également remarquer que des parties ont indiqué que le mécanisme permettant d'accéder aux coordonnées de l'expéditeur d'un MEC n'est pas suffisamment neutre sur le plan technologique. Il est d'avis qu'il y a lieu d'adopter

une formulation plus neutre sur le plan technologique afin de tenir compte des diverses plateformes actuellement offertes ou qui seront offertes dans l'avenir. Le Conseil a donc révisé la formulation du paragraphe 2(2) du projet de règlement en conséquence.

Forme des messages électroniques (mécanisme d'exclusion)

22. Conformément à son opinion concernant le paragraphe 2(2), et pour les raisons déjà invoquées, le Conseil est d'accord avec les parties qui ont indiqué que l'exigence relative aux deux clics proposée au paragraphe 3(2) du projet de règlement n'est pas suffisamment neutre sur le plan technologique et qu'elle est indûment restrictive. Par conséquent, le Conseil a révisé la formulation du paragraphe 3(2) du projet de règlement de sorte qu'elle soit moins restrictive et plus neutre sur le plan technologique.
23. En créant un mécanisme d'exclusion moins restrictif et plus neutre sur le plan technologique, le Conseil a également tenu compte de la nécessité que le mécanisme soit convivial pour le consommateur. En adoptant un langage pour faciliter l'exécution, le Conseil s'attend à ce qu'un mécanisme d'exclusion puisse être accédé sans difficulté ni délai et qu'il devrait être simple, rapide et facile d'utilisation pour le consommateur.
24. Le Conseil souligne également les interventions des parties voulant que le destinataire d'un MEC devait pouvoir accéder gratuitement au mécanisme d'exclusion décrit à l'article 3 du projet de règlement et qu'aucuns frais ne devraient lui être facturés pour l'exclusion. Le Conseil signale que cette question est abordée au paragraphe 11(1) de la *Loi*, lequel stipule que le mécanisme d'exclusion doit permettre à la personne qui reçoit le MEC d'exprimer sans frais sa volonté de ne plus recevoir d'autres MEC.

Renseignements à inclure dans les demandes de consentement

25. Le Conseil est d'accord avec les parties qui ont indiqué que le consentement oral devrait être autorisé. Il fait remarquer que le consentement oral constitue une pratique largement répandue et acceptée de l'industrie (par exemple, les centres d'appels le sollicitent, et il peut être obtenu directement en personne ou lors d'une transaction à un point de vente) et il est persuadé que le fait de recourir uniquement au consentement écrit pourrait entraîner des coûts supplémentaires pour les entreprises et être source de frustration pour les consommateurs. De plus, le Conseil fait remarquer que la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et les Règles sur les télécommunications non sollicitées autorisent le consentement oral. Le Conseil fait également remarquer que le consentement écrit inclut les formulaires électroniques. Par conséquent, il a modifié l'article 4 du projet de règlement en vue d'autoriser, pour l'application des paragraphes 10(1) et 10(3) de la *Loi*, à la fois le consentement oral et écrit.
26. Le Conseil prend également note des interventions des parties qui ont indiqué que l'article 4 du projet de règlement prescrit des coordonnées trop détaillées. Conformément à son opinion à l'égard des changements apportés à l'article 2, et essentiellement pour les raisons déjà invoquées à ce sujet, le Conseil est d'avis

que le but du règlement peut être atteint avec des coordonnées moins détaillées. Par conséquent, le Conseil a modifié l'article 4 du projet de règlement en réduisant le niveau de détail des coordonnées requises.

27. En ce qui concerne les interventions selon lesquelles il est déraisonnable et inutile d'exiger l'obtention d'un consentement séparé pour chacune des activités décrites aux articles 6 à 8 de la *Loi*, le Conseil estime que celles-ci constituent des activités distinctes. Le Conseil est d'avis que ces activités présentent un risque important de dommages. Il estime également que les consommateurs devraient être consultés pour chacune de ces activités afin d'être en mesure de prendre une décision éclairée relativement au consentement sollicité auprès d'eux. Par conséquent, le Conseil est d'avis qu'il est raisonnable et approprié de conserver l'exigence énoncée à l'article 4 du projet de règlement selon laquelle, pour l'application des paragraphes 10(1) et 10(3) de la *Loi*, le consentement doit être sollicité pour chacune des activités décrites aux articles 6 à 8 de la *Loi*.

Programmes informatiques invasifs effectuant des fonctions précises

28. En ce qui concerne les interventions des parties selon lesquelles les exigences proposées à l'article 5 du projet de règlement sont excessives, ambiguës et impossible à appliquer, le Conseil est d'avis que la nature invasive des programmes informatiques en question justifie l'exigence visant à mentionner les éléments d'un programme informatique séparément dans la demande de consentement et à solliciter une confirmation écrite à l'égard des fonctions du programme. Par conséquent, le Conseil n'est pas convaincu qu'il conviendrait de modifier l'exigence proposée à l'article 5 du projet de règlement.

Conclusion

29. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **prend** le *Règlement sur la protection du commerce électronique (CRTC)* [le *Règlement*]. Le *Règlement* a été enregistré le 7 mars 2012 et publié le 28 mars 2012 dans la Partie II de la *Gazette du Canada*, vol. 146, n° 7 (DORS/2012-36). Une copie du *Règlement* figure en annexe à la présente politique réglementaire.

Secrétaire général

Document connexe

- *Appel aux observations concernant le projet de règlement du CRTC portant sur la protection du commerce électronique*, Avis de consultation de télécom CRTC 2011-400, 30 juin 2011, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2011-400-1, 15 août 2011

Annexe de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-183

RÈGLEMENT SUR LA PROTECTION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE (CRTC)

DÉFINITION

1. Dans le présent règlement, « Loi » s'entend de la *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications*.

RENSEIGNEMENTS À INCLURE DANS LES MESSAGES ÉLECTRONIQUES COMMERCIAUX

2. (1) Pour l'application du paragraphe 6(2) de la Loi, le message électronique commercial comporte les renseignements suivants :
 - a) le nom sous lequel la personne qui envoie le message exerce ses activités commerciales, s'il diffère du sien, ou, à défaut, son nom;
 - b) si le message est envoyé au nom d'une autre personne, le nom sous lequel celle-ci exerce ses activités commerciales, s'il diffère du sien, ou, à défaut, son nom;
 - c) si le message est envoyé au nom d'une autre personne, une mention indiquant le nom de la personne qui envoie le message et celui au nom de qui il est envoyé;
 - d) l'adresse postale et soit le numéro de téléphone donnant accès à un agent de service ou à un service de messagerie vocale, soit l'adresse de courriel ou du site Web de la personne qui envoie le message ou, le cas échéant, de celle au nom de qui il est envoyé.
- (2) S'il est pratiquement impossible d'inclure les renseignements mentionnés au paragraphe (1) et le mécanisme d'exclusion visé à l'alinéa 6(2)c) de la Loi dans le message électronique commercial, ils peuvent être affichés sur une page Web facilement accessible sans frais par le destinataire au moyen d'un lien indiqué dans le message en termes clairs et facilement lisibles.

FORME DES MESSAGES ÉLECTRONIQUES COMMERCIAUX

3. (1) Les renseignements visés à l'article 2 et le mécanisme d'exclusion visé à l'alinéa 6(2)c) de la Loi doivent être énoncés en termes clairs et facilement lisibles.

(2) Le mécanisme d'exclusion visé à l'alinéa 6(2)c) de la Loi doit pouvoir s'exécuter facilement.

RENSEIGNEMENTS À INCLURE DANS LES DEMANDES DE CONSENTEMENT

4. Pour l'application des paragraphes 10(1) et (3) de la Loi, la demande de consentement est faite oralement ou par écrit et séparément pour chacun des actes visés aux articles 6 à 8 de la Loi et comporte les renseignements suivants :
 - a) le nom sous lequel la personne qui sollicite le consentement exerce ses activités commerciales, s'il diffère du sien, ou, à défaut, son nom;
 - b) si le consentement est sollicité au nom d'une autre personne, le nom sous lequel celle-ci exerce ses activités commerciales, s'il diffère du sien, ou, à défaut, son nom;
 - c) si le consentement est sollicité au nom d'une autre personne, une mention indiquant le nom de la personne qui sollicite le consentement et celui au nom de qui il est sollicité;
 - d) l'adresse postale et soit le numéro de téléphone donnant accès à un agent de service ou à un service de messagerie vocale, soit l'adresse de courriel ou du site Web de la personne qui sollicite le consentement ou, le cas échéant, de celle au nom de qui il est sollicité;
 - e) un énoncé portant que la personne auprès de qui le consentement est sollicité peut retirer son consentement.

PROGRAMME D'ORDINATEUR EFFECTUANT DES FONCTIONS SPÉCIFIQUES

5. Les éléments d'un programme d'ordinateur qui effectuent l'une ou l'autre des fonctions mentionnées au paragraphe 10(5) de la Loi sont portés à l'attention de la personne auprès de qui le consentement est sollicité séparément des autres renseignements fournis dans la demande de consentement et la personne qui sollicite le consentement doit obtenir de cette personne une confirmation écrite attestant qu'elle comprend et accepte que le programme effectue les fonctions mentionnées.

ENTRÉE EN VIGUEUR

6. Le présent règlement entre en vigueur à la date d'entrée en vigueur des articles 6 à 11 et du paragraphe 64(2) de la *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications*, chapitre 23 des lois du Canada (2010) ou, si elle est postérieure, à la date de son enregistrement.