



Décision de télécom CRTC 2012-193

Version PDF

Ottawa, le 30 mars 2012

M. Réjean Beauchamp, faisant affaires sous le nom de Nettoyage Beauchamp.NET – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1208

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 2 000 \$ à M. Réjean Beauchamp, faisant affaires sous le nom de Nettoyage Beauchamp.NET, pour avoir effectué, pour son propre compte, deux télécommunications à des fins de télémarketing alors que l'entreprise n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, et alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 26 mars 2010 et le 6 février 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par M. Réjean Beauchamp, faisant affaires sous le nom de Nettoyage Beauchamp.NET (Nettoyage Beauchamp)¹.
2. Le 15 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à Nettoyage Beauchamp, en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Nettoyage Beauchamp qu'elle avait effectué, pour son propre compte :
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs alors qu'elle n'était pas abonnée à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II² des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;

¹ M. Réjean Beauchamp, faisant affaires sous le nom de Nettoyage Beauchamp.NET, Sainte-Thérèse (Québec), tél. : 450-818-5550. Industrie – Services de nettoyage

² Selon l'article 6 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées, 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 tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE.

- deux télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III³ des Règles.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour quatre violations à 500 \$ chacune, pour un montant total de 2 000 \$.
 4. Nettoyage Beauchamp avait jusqu'au 15 mars 2012 pour payer la SAP établie dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations.
 5. Le Conseil a reçu des observations de la part de Nettoyage Beauchamp datées du 5 mars 2012.
 6. À la lumière des renseignements contenus dans les observations, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. Est-ce que Nettoyage Beauchamp a fait preuve de diligence raisonnable?
 - II. Est-ce que le montant de la SAP est raisonnable?

I. Est-ce que Nettoyage Beauchamp a fait preuve de diligence raisonnable?

7. Le Conseil note que Nettoyage Beauchamp admet avoir effectué des appels à des fins de télémarketing sans être inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE et sans avoir d'abonnement à la LNNTE.
8. 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 ».
9. Le Conseil note aussi que dans la Décision de télécom CRTC 2007-48 du 3 juillet 2007 intitulée *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, modifiée dans la Décision de télécom CRTC 2007-48-1 du 19 juillet 2007, il a établi une liste non exhaustive de critères qui devraient être utilisés comme guide afin d'évaluer une défense fondée sur la diligence raisonnable. Ces critères ont été intégrés à la partie VII des Règles.

³ Selon l'article 2 de la partie III 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 inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et qu'il lui ait fourni des renseignements.

10. Nettoyage Beauchamp s'est exprimée au sujet de ces critères et a affirmé :

- qu'elle a fait la demande d'un numéro d'inscription auprès de Dun & Bradstreet⁴ (numéro DUNS) avant la réception du procès-verbal de violation, mais que le délai requis pour obtenir ce numéro l'a empêchée de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTTE avant l'émission du procès-verbal de violation;
- que l'épuration de ses listes téléphoniques est coûteuse en temps et en argent pour une petite entreprise puisque ses listes téléphoniques sont des listes en format papier sur lesquelles les clients potentiels sont consignés par adresse civique alors que la LNNTTE ne contient que des numéros de téléphone;
- que l'entreprise conserve une liste interne de numéros de télécommunication exclus :
 - les numéros de téléphone des consommateurs indiqués dans la demande de renseignements du 21 novembre 2011 ont été subséquemment retirés de sa liste d'appel;
 - dès que des consommateurs indiquent que leur numéro est inscrit sur la LNNTTE et/ou qu'ils ne souhaitent pas recevoir d'appels, leur nom est retiré des listes d'appel de l'entreprise;
- qu'il est possible que certains numéros aient été composés par erreur;
- que suite à l'émission de la demande de renseignements, certaines mesures correctives ont été prises :
 - elle a conclu une entente avec un fournisseur de listes téléphoniques;
 - elle s'est engagée à acheter du matériel informatique.

11. Le Conseil note que Nettoyage Beauchamp s'est inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTTE le 5 mars 2012. Selon l'information reçue de Dun & Bradstreet, l'entreprise a fait une demande de numéro DUNS le 21 février 2012, soit après l'émission du procès-verbal de violation du 15 février 2012, et l'a obtenu le 29 février 2012.

12. Le Conseil salue l'effort fait par Nettoyage Beauchamp pour maintenir une liste interne de numéros de télécommunication exclus, mais souligne que les violations reprochées à Nettoyage Beauchamp ne se rapportent pas au maintien d'une telle liste interne.

⁴ Afin de pouvoir s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTTE, un télévendeur doit fournir son numéro d'inscription auprès de Dun & Bradstreet afin de permettre à l'administrateur de la LNNTTE de vérifier son identité.

13. Le Conseil reconnaît qu'il est possible que certains numéros de téléphone aient été composés par erreur, mais note que Nettoyage Beauchamp n'a pas fourni de preuve à l'effet qu'elle a pris des mesures afin d'éviter d'appeler des consommateurs dont le numéro était inscrit sur la LNNTE.
14. Le Conseil note que le fait d'obtenir une liste téléphonique épurée d'un fournisseur ne répond pas à l'exigence d'être abonnée à la LNNTE. De plus, l'achat de matériel informatique mentionné par Nettoyage Beauchamp n'avait pas, selon les observations présentées par l'entreprise, été effectué en date du 5 mars 2012, bien que l'entreprise ait été informée de ses obligations d'inscription et d'abonnement par la demande de renseignements du 21 novembre 2011.
15. Par conséquent, le Conseil juge, sur la prépondérance des probabilités, que les éléments de preuve ne sont pas suffisants pour permettre à Nettoyage Beauchamp d'invoquer la diligence raisonnable dans le cadre de sa défense contre les violations mentionnées dans le procès-verbal de violation.
16. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que Nettoyage Beauchamp n'a pas établi une défense de diligence raisonnable.

II. Est-ce que le montant de la SAP est raisonnable?

17. Nettoyage Beauchamp a soutenu qu'une SAP totale de 2 000 \$ est excessive pour les raisons suivantes :
 - cela affecte directement les finances personnelles du propriétaire de l'entreprise;
 - elle est hors de proportion avec la gravité de l'infraction;
 - le paiement d'une SAP de 2 000 \$ mettrait en péril la survie de l'entreprise;
 - un avertissement ou une SAP inférieure aurait permis à l'entreprise d'atteindre l'objectif de respecter les Règles.
18. Le Conseil considère que, selon les renseignements fournis en réponse à la demande de renseignements et selon les renseignements obtenus par le Conseil du Registraire des entreprises du Québec, Nettoyage Beauchamp est une entreprise individuelle.
19. À la lumière de ce qui précède et compte tenu de la taille de l'entreprise et du fait qu'il s'agit du premier procès-verbal de violation émis à l'encontre de l'entreprise, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 500 \$ par violation pour les quatre violations décrites dans le procès-verbal de violation.

Conclusion

20. Dans les circonstances présentes, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 500 \$ pour chacune des violations de l'article 6 de la partie II et de l'article 2 de la partie III des Règles. Le Conseil impose donc à Nettoyage Beauchamp, une SAP totale de 2 000 \$.
21. Le Conseil avise par la présente Nettoyage Beauchamp 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 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.
22. Le Conseil rappelle à Nettoyage Beauchamp qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing pour son propre compte ou si elle engage des télévendeurs afin de vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que Nettoyage Beauchamp 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 à des fins de télémarketing;
 - établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures écrites adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'un mécanisme permettant (a) d'éviter d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à des numéros inscrits sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et (b) de respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.
23. Le Conseil précise à Nettoyage Beauchamp qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
24. La somme de 2 000 \$ doit être payée au plus tard le 30 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 30 avril 2012, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

25. 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