



## Décision de télécom CRTC 2012-195

Version PDF

Ottawa, le 30 mars 2012

### **M. Lev Olevson, faisant affaires sous le nom de Capital Windows and Doors – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

Numéro de dossier : EPR 9174-1147

*Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 2 000 \$ à M. Lev Olevson, faisant affaires sous le nom de Capital Windows and Doors, pour avoir effectué, pour son propre compte, deux télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'il n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, et alors qu'il n'était pas abonné à la LNTE et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

1. Entre le 10 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. Lev Olevson, faisant affaires sous le nom de Capital Windows and Doors (Capital Windows)<sup>1</sup>.
2. Le 15 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à Capital Windows, en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Capital Windows 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 (LNTE) et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II<sup>2</sup> des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;

---

<sup>1</sup> M. Lev Olevson, faisant affaires sous le nom de Capital Windows and Doors, Ottawa (Ontario), tél. : 613-680-0492. Industrie – Vente et installation de portes et fenêtres

<sup>2</sup> 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 LNTE et qu'il ait payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE.

- 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 III<sup>3</sup> 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. Capital Windows 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 Capital Windows datées du 14 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 Capital Windows a commis les violations?
    - II. Est-ce que le montant de la SAP est raisonnable?

#### **I. Est-ce que Capital Windows a commis les violations?**

7. Capital Windows a déclaré :
  - qu'elle s'inscrira auprès de l'administrateur de la LNNTE et qu'elle s'abonnera à la LNNTE sous peu; elle ne l'a pas fait jusqu'à présent car l'entreprise n'était pas au courant de ces obligations avant de recevoir la demande de renseignements du 2 novembre 2011 et n'avait pas de personnel de soutien pendant les mois d'hiver puisque la température ne permet pas l'exploitation de l'entreprise;
  - que les plaintes supplémentaires que le personnel du Conseil soutient avoir reçues après l'envoi de la demande de renseignements doivent se rapporter à des appels effectués avant l'émission de la demande de renseignements à Capital Windows.
8. Le Conseil note que, dans sa réponse, Capital Windows reconnaît avoir fait des appels à des fins de télémarketing. Elle a aussi admis ne pas être inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE et ne pas être abonnée à la LNNTE.
9. Le Conseil note aussi que Capital Windows n'a pas contesté la véracité des allégations faites dans le procès-verbal de violation au sujet des violations.

---

<sup>3</sup> 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. Le Conseil note également que l'absence de connaissance des Règles n'est pas une défense ou une exemption prévue par la *Loi* ou les Règles.
11. Le Conseil note également que des plaintes ont été reçues en lien avec des appels à des fins de télémarketing non sollicités prétendument effectués par Capital Windows après que la demande de renseignements ait été envoyée, soit en novembre 2011, ainsi qu'en janvier et février 2012.
12. Par conséquent, le Conseil juge, sur la prépondérance des probabilités, que Capital Windows a effectué les appels à des fins de télémarketing décrits dans le procès-verbal de violation alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE, qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE et qu'elle n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE.
13. Le Conseil conclut que Capital Windows a commis les deux violations de l'article 6 de la partie II des Règles et les deux violations de l'article 2 de la partie III des Règles décrites dans le procès-verbal de violation.

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

14. Capital Windows a soutenu qu'une SAP totale de 2 000 \$ est excessive car :
  - il est injuste d'émettre à la fois un avertissement et un procès-verbal de violation accompagné d'une SAP pour le même type de violations;
  - l'objectif de la SAP n'est pas de punir, mais plutôt d'inciter à se conformer :
    - Capital Windows est en voie de se conformer aux Règles et les mesures correctives requises seront prises dès que possible;
    - tel qu'il est mentionné dans les états financiers soumis le 16 novembre 2011, l'entreprise est dans une situation financière précaire;
    - l'entreprise n'a pas les fonds requis pour payer la SAP;
    - le paiement de la SAP est dommageable pour la survie de l'entreprise et pourrait mener au licenciement d'employés.
15. Le Conseil note que Capital Windows n'a pas reçu de lettre d'avertissement en lien avec les violations mentionnées dans le procès-verbal de violation, mais plutôt une demande de renseignements.
16. Le Conseil note que Capital Windows ne s'est pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE, évitant ainsi de payer les frais d'abonnement requis depuis au moins le 10 mars 2010.

17. Le Conseil note également que des plaintes ont été reçues en lien avec des appels à des fins de télémarketing non sollicités prétendument effectués par Capital Windows après que la demande de renseignements ait été envoyée, soit en novembre 2011, ainsi qu'en janvier et février 2012.
18. Le Conseil considère que, selon les renseignements fournis par l'entreprise dans sa réponse à la demande de renseignements et selon les renseignements obtenus par le Conseil du Ministère des services gouvernementaux de l'Ontario, Capital Windows 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 Capital Windows une SAP totale de 2 000 \$.
21. Le Conseil avise par la présente Capital Windows 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 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 Capital Windows 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 Capital Windows devrait prendre afin de respecter les Règles :
  - s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE;
  - 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 Capital Windows 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