



Décision de télécom CRTC 2012-196

Version PDF

Ottawa, le 30 mars 2012

Nature Carpet Cleaning Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1168

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 9 000 \$ à Nature Carpet Cleaning Inc. pour avoir effectué, pour son propre compte, trois télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication était inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) alors que l'entreprise n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, et alors qu'elle n'était pas abonnée 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 6 janvier 2010 et le 6 février 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par Nature Carpet Cleaning Inc. (Nature Carpet)¹.
2. Le 15 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à Nature Carpet, en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Nature Carpet qu'elle avait effectué, pour son propre compte :
 - trois télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication était inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), 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 à des consommateurs alors qu'elle n'était pas abonnée à la 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 II³ des Règles;

¹ Nature Carpet Cleaning Inc., Calgary (Alberta), tél. : 403-863-6896. Industrie – Nettoyage de tapis

² Selon l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées, 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.

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 LNTE et qu'il ait payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE.

- trois 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 III⁴ des Règles.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour neuf violations à 1 000 \$ chacune, pour un montant total de 9 000 \$.
 4. Nature Carpet 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 Nature Carpet 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 Nature Carpet a commis les violations?
 - II. Est-ce que le montant de la SAP est raisonnable?

I. Est-ce que Nature Carpet a commis les violations?

7. Nature Carpet a déclaré :
 - qu'elle fait des appels à des fins de télémarketing en utilisant le bottin téléphonique;
 - qu'elle est une petite entreprise et qu'elle serait désavantagée par le travail nécessaire pour enlever du bottin téléphonique les numéros inscrits sur la LNNTE;
 - que bien qu'elle prévoie prendre de l'expansion et ainsi atteindre un niveau qui lui permettrait de se conformer aux Règles tel que le Conseil a choisi de les implanter, il n'est tout simplement pas possible pour elle de le faire pour l'instant;
 - qu'après avoir envoyé une réponse à la demande de renseignements, elle a appelé l'enquêteur et lui a demandé si elle devait faire autre chose pour être conforme aux Règles, et s'est fait dire que sa réponse était satisfaisante;
 - qu'elle s'est inscrite de nouveau auprès de l'administrateur de la LNNTE et a payé tous les frais applicables.

⁴ 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.

8. Le Conseil note que bien que Nature Carpet reconnaisse effectuer des appels à des fins de télémarketing, elle soutient que ce n'est pas possible pour la compagnie de se conformer aux Règles pour l'instant.
9. Le Conseil note aussi que bien que Nature Carpet se soit inscrite de nouveau auprès de l'administrateur de la LNNTE, elle n'a payé aucuns frais liés à l'achat d'un abonnement.
10. Le Conseil note que lorsqu'une compagnie se fait dire que sa réponse à la demande de renseignements est complète en ce sens que toute l'information demandée dans la demande de renseignements a été fournie, cela ne signifie pas, ni directement, ni indirectement, que la compagnie a pris toutes les mesures requises pour se conformer aux Règles.
11. Par conséquent, le Conseil juge, sur la prépondérance des probabilités, que Nature Carpet a effectué les télécommunications à des fins de télémarketing décrites dans le procès-verbal de violation à des consommateurs dont le numéro de télécommunication était inscrit sur la LNNTE alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE 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.

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

12. Nature Carpet a soutenu qu'elle n'avait pas les moyens de payer une SAP de 9 000 \$, surtout lorsque le délai pour l'acquitter est de seulement un mois.
13. Le Conseil note que Nature Carpet ne s'est pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE avant de recevoir la demande de renseignements ni abonnée à la LNNTE, évitant ainsi de payer les frais d'abonnement requis depuis au moins le 6 janvier 2010.
14. À la lumière de ce qui précède et compte tenu de la taille de la compagnie et du fait qu'il s'agit du premier procès-verbal de violation émis à l'encontre de la compagnie, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ par violation pour les neuf violations décrites dans le procès-verbal de violation.

Conclusion

15. Dans les circonstances présentes, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des violations des articles 4 et 6 de la partie II et de l'article 2 de la partie III des Règles. Le Conseil impose donc à Nature Carpet une SAP totale de 9 000 \$.
16. Le Conseil avise par la présente Nature Carpet 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.

17. Le Conseil rappelle à Nature Carpet 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 Nature Carpet 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.
18. Le Conseil précise à Nature Carpet qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
19. La somme de 9 000 \$ 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.
20. 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