



Décision de télécom CRTC 2012-329

Version PDF

Ottawa, le 12 juin 2012

Euro-Seal Window Industries Ltd. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéros de dossiers : EPR 9174-931 et 9174-1059

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 29 000 \$ à Euro-Seal Window Industries Ltd. pour avoir effectué, pour son propre compte, quatorze 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), onze télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs sans être abonnée à la LNTE et avoir payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, deux télécommunications à des fins de télémarketing sans utiliser une version récente de la LNTE, une télécommunication à des fins de télémarketing au cours de laquelle la compagnie a omis de fournir au consommateur un numéro de rappel valide, et une télécommunication à des fins de télémarketing au cours de laquelle la compagnie a omis de fournir au consommateur un numéro de rappel lié à un système de messagerie vocale capable de prendre des messages, en violation des Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 8 mars 2010 et le 24 octobre 2011, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par Euro-Seal Window Industries Ltd. (Euro-Seal)¹.
2. Le 2 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à Euro-Seal en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal de violation informait Euro-Seal qu'elle avait effectué, pour son propre compte :
 - quatorze 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 4² de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles);

¹ Euro-Seal Window Industries Ltd., Concord (Ontario), tél. : 416-650-5070. Industrie – Portes et fenêtres

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 ou s'il y a lieu, du client du télévendeur, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.

- onze télécommunications à des fins de télémarketing sans être abonné à la LNNTE et avoir payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6³ de la partie II des Règles;
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing sans utiliser une version récente de la LNNTE obtenue auprès de l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 13⁴ de la partie II des Règles;
 - une télécommunication à des fins de télémarketing au cours de laquelle la compagnie a omis de fournir un numéro de téléphone que le consommateur peut composer pour poser des questions à un employé ou à un autre représentant du télévendeur, contrevenant ainsi à l'article 17a)⁵ de la partie III des Règles;
 - une télécommunication à des fins de télémarketing au cours de laquelle la compagnie a omis de fournir à un consommateur un numéro de téléphone à partir duquel elle peut répondre aux appels, par un téléphoniste ou par une boîte vocale qui a toujours la capacité de recevoir des messages de consommateurs, contrevenant ainsi à l'article 20b)⁶ de la partie III des Règles.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour 29 violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour un montant total de 29 000 \$.
 4. Euro-Seal avait jusqu'au 16 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 Rubin & Christie LLP au nom de Euro-Seal datées du 16 mars 2012.
 6. En se fondant sur l'information figurant dans les observations, le Conseil a établi qu'il traiterait les questions suivantes dans ses conclusions :

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

⁴ Selon l'article 13 de la partie II des Règles, le télévendeur et le client d'un télévendeur doivent utiliser la version de la LNNTE obtenue de l'administrateur de la liste pas plus de trente et un (31) jours avant la date à laquelle ils font les télécommunications à des fins de télémarketing.

⁵ Selon l'alinéa 17a) de la partie III des Règles, le télévendeur qui fait des télécommunications à des fins de télémarketing doit donner clairement les renseignements suivants sur demande : a) un numéro de téléphone que le consommateur peut composer pour s'adresser à un employé ou à un autre représentant du télévendeur à qui il peut poser des questions, faire des commentaires concernant la télécommunication reçue, faire une demande d'exclusion ou encore vérifier qu'on a bien donné suite à sa demande.

⁶ Selon l'alinéa 20b) de la partie III des Règles, les numéros de télécommunication fournis aux termes de l'article 17 doivent faire en sorte que le consommateur soit accueilli par un téléphoniste ou par une boîte vocale qui a toujours la capacité de recevoir des messages de consommateurs.

- I. Euro-Seal a-t-elle commis quatre des vingt-neuf violations initiales?
- II. Le montant de la SAP est-il raisonnable?

I. Euro-Seal a-t-elle commis quatre des vingt-neuf violations initiales?

7. En ce qui concerne les violations de l'article 4 de la partie II des Règles, Rubin & Christie LLP, au nom d'Euro-Seal, a déclaré que deux des déclarations de témoins versées au dossier ne répondent pas aux critères nécessaires pour prouver qu'il y a eu contravention de l'article 4 de la partie II des Règles et que :
 - un consommateur a identifié le numéro de télécommunication du télévendeur qui l'avait appelé en effectuant une recherche sur Internet;
 - il se peut qu'un consommateur n'ait pas été inscrit sur la version téléchargée de la LNTE si elle a été téléchargée moins de 31 jours avant l'appel.
8. Le Conseil fait remarquer qu'Euro-Seal n'a pas nié avoir fait des appels à ces deux consommateurs.
9. Le Conseil ajoute que, même si un consommateur peut avoir découvert le numéro de télécommunication d'Euro-Seal à l'aide d'Internet, ce consommateur a affirmé dans sa déclaration de témoin que l'appelant a clairement indiqué que l'appel était fait au nom d'Euro-Seal.
10. Le Conseil fait observer qu'Euro-Seal n'avait payé aucuns frais d'abonnement à la LNTE au moment du deuxième appel contesté, si bien qu'elle ne pouvait pas avoir vérifié si le numéro figurait dans une version valide de la LNTE.
11. En ce qui concerne la violation de l'article 17a) de la partie III des Règles, Rubin & Christie LLP, au nom d'Euro-Seal, a déclaré que :
 - le consommateur avait remarqué sur son afficheur un autre numéro auquel il pouvait joindre la compagnie;
 - il se peut que le consommateur n'ait pas entendu clairement ce que l'appelant a dit en raison de son animosité lors de l'appel;
 - Euro-Seal a indiqué que tous les employés ont un numéro de rappel valide à fournir d'après le script approuvé par la compagnie, et elle a soumis une copie du script que les employés utilisent pour faire ces appels.
12. Le Conseil fait remarquer que l'affichage d'un numéro de téléphone valide ne remplace pas l'obligation de fournir un numéro de télécommunication téléphonique à la demande de la partie appelée.
13. Le Conseil fait également remarquer que le numéro de rappel indiqué sur le script est différent de celui que le consommateur a affirmé avoir reçu du télévendeur lors de l'appel. Le consommateur a indiqué dans sa déclaration de témoin que le numéro de rappel fourni était le 416-123-4567.

14. En ce qui concerne la violation de l'article 20b) de la partie III des Règles, Rubin & Christie LLP, au nom d'Euro-Seal, a déclaré que :
- il n'y a aucune indication du moment où le consommateur a reçu l'appel de télécommunication à des fins de télémarketing; par conséquent, il se peut que le client ait rappelé après les heures de bureau;
 - si la boîte vocale était pleine ou hors service ou si l'appel a été fait en dehors des heures de bureau, le client aurait pu rappeler le lendemain;
 - bien qu'il soit possible qu'il y ait eu une défaillance temporaire du système de messagerie vocale à l'heure de l'appel présumé du consommateur, Euro-Seal estime que cela est hautement improbable dans les circonstances.
15. Le Conseil fait remarquer que l'article 20b) de la partie III des Règles exige qu'une entreprise dispose d'un téléphoniste ou d'un système de messagerie vocale qui a toujours la capacité de recevoir des messages de consommateurs, et qu'aucune restriction n'existe quant aux heures auxquelles les consommateurs peuvent appeler.
16. Le Conseil remarque également que, dans la déclaration de témoin contestée, le consommateur a déclaré qu'on lui a donné le 888-650-8870 comme numéro de rappel et que la boîte vocale était pleine quand il a essayé de rappeler.
17. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que, selon la prépondérance des probabilités, Euro-Seal a commis les quatre violations contestées.

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

18. Euro-Seal a déclaré que :
- sa situation financière ne lui permet pas de payer une SAP de 29 000 \$, surtout si elle ne dispose que d'un mois pour le faire;
 - la santé financière de toute personne accusée d'une violation ou à qui on signifie un procès-verbal de violation devrait toujours être un facteur, non pas pour déterminer s'il y a lieu d'imposer une pénalité contenue dans un procès-verbal de violation, mais pour déterminer la somme fixée par la SAP;
 - aucune enquête sur sa capacité de payer n'a été réalisée;
 - on devrait lui accorder plus de temps pour payer;
 - le Conseil devrait ramener le montant de la SAP imposée à Euro-Seal à 500 \$ par violation et établir le nombre de violations à 25;
 - bien que le but de la SAP soit d'avoir un effet dissuasif et de représenter davantage qu'un coût de fonctionnement mineur, le Conseil devrait aussi prendre en compte le fait que l'imposition d'une amende globale excessive que la compagnie ne peut payer dans un délai très court pourrait compromettre l'existence même d'Euro-Seal;

- le Conseil n'a pas indiqué sur quels facteurs, appropriés ou inappropriés, il s'était fondé pour parvenir à sa décision.
19. Le Conseil fait remarquer qu'Euro-Seal n'a pas été constamment abonnée à la LNTE et que, par conséquent, elle n'a pas payé les frais d'abonnement requis entre mai 2009 et mars 2011.
 20. Euro-Seal a soumis pour 2009 et 2010 des états financiers préparés par un cabinet d'expertise comptable et certifiés par le président d'Euro-Seal. Le personnel du Conseil a utilisé ces états certifiés pour déterminer la taille et le type d'entreprise qu'Euro-Seal représente, aux fins de l'établissement de la SAP.
 21. À la lumière de ce qui précède, et compte tenu de la taille de la compagnie et le fait que le procès-verbal de violation était le premier à être signifié à cette entreprise, le Conseil estime qu'une pénalité de 1 000 \$ par violation pour les 29 violations citées dans le procès-verbal est appropriée.
 22. Le Conseil fait également observer que le paragraphe 521 de *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, prévoit ce qui suit :

Le Conseil estime que les facteurs appropriés à prendre en considération afin de déterminer si un procès-verbal relatif à une violation doit être émis, et quel devrait être le montant de la SAP qui s'y rattache, devraient inclure les suivants :

- la nature de la violation (mineure, grave, très grave, négligente ou intentionnelle);
- le nombre et la fréquence des plaintes et des violations;
- le caractère dissuasif de la mesure;
- le risque de violation future.

Conclusion

23. En l'espèce, le Conseil estime qu'une pénalité de 1 000 \$ pour chacune des violations des articles 4, 6 et 13 de la partie II et des articles 17a) et 20b) de la partie III des Règles est appropriée. Par conséquent, il impose une SAP totale de 29 000 \$ à Euro-Seal.
24. Le Conseil avise par la présente Euro-Seal 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.

25. Le Conseil rappelle à Euro-Seal 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 Euro-Seal 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 souhaitent obtenir un numéro de rappel valide.
26. Le Conseil avise Euro-Seal que pour assurer la conformité aux Règles, il pourrait imposer des SAP plus lourdes en cas de violations ultérieures.
27. La somme de 29 000 \$ doit être payée au plus tard le 12 juillet 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 12 juillet 2012, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
28. 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