



Décision de télécom CRTC 2012-330

Version PDF

Ottawa, le 12 juin 2012

9184-8630 Québec Inc., faisant affaires sous le nom de Ramonage Plus – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1175

Dans la présente décision, le Conseil impose, sur une base de novo, une sanction administrative pécuniaire de 4 000 \$ à 9184-8630 Québec Inc., faisant affaires sous le nom de Ramonage Plus, pour avoir effectué, pour son propre compte, deux télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, et alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTÉ et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 13 janvier 2010 et le 6 février 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par 9184-8630 Québec Inc., faisant affaires sous le nom de Ramonage Plus (Ramonage Plus)¹.
2. Le 15 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à Ramonage Plus, en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Ramonage Plus 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 (LNNTÉ) et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II² des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;

¹ 9184-8630 Québec Inc., faisant affaires sous le nom de Ramonage Plus, Québec (Québec), tél. : 418-841-0790. Industrie – Services de ramonage, de réparation et d'installation de cheminées

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

- 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 1 000 \$ chacune, pour un montant total de 4 000 \$.
 4. Ramonage Plus 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 Ramonage Plus le 23 mars 2012.
 6. Le Conseil, par inadvertance, n'a pas tenu compte de ces observations, reçues après la date limite établie dans le procès-verbal de violation, en examinant le dossier de Ramonage Plus.
 7. Dans la décision de télécom 2012-191, le Conseil a imposé une SAP de 4 000 \$ à Ramonage Plus pour les quatre violations décrites dans le procès-verbal de violation.
 8. Le Conseil a envoyé une lettre datée du 30 avril 2012 à Ramonage Plus, informant la compagnie qu'il examinerait le dossier sur une base *de novo* afin de tenir compte des observations reçues le 23 mars 2012.
 9. 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 Ramonage Plus a établi une défense de diligence raisonnable?
 - II. Est-ce que le montant de la SAP est raisonnable?

I. Est-ce que Ramonage Plus a établi une défense de diligence raisonnable?

10. Le Conseil note d'abord que Ramonage Plus n'a pas nié 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.
11. 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 ».

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.

12. Le Conseil note aussi que dans *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 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.
13. Ramonage Plus s'est exprimée au sujet de ces critères et a affirmé :
- qu'elle ne connaissait pas l'existence de la LNNTE ni ses obligations en lien avec celle-ci;
 - qu'elle croyait que la liste StreetSmart achetée de Cole Information Services⁴ était vérifiée;
 - qu'elle avait commencé les démarches pour s'inscrire à la LNNTE mais qu'elle devait d'abord obtenir un numéro d'inscription auprès de Dun & Bradstreet⁵ (numéro D-U-N-S);
 - qu'elle a tenté à plusieurs reprises de s'inscrire auprès de Dun & Bradstreet mais qu'elle trouvait la démarche très complexe.
14. Le Conseil estime que l'absence de connaissance des Règles n'est pas une défense valable en vertu des Règles ou de la *Loi*.
15. Le Conseil note que même si la liste StreetSmart obtenue de Cole Information Services avait été épurée, l'achat et l'utilisation d'une telle liste ne satisfait pas à l'exigence de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de s'abonner à la LNNTE.
16. Le Conseil note qu'entre le 10 novembre 2011 et l'émission du procès-verbal de violation du 15 février 2012, il a communiqué avec Ramonage Plus à plusieurs reprises par lettre, par courriel et par téléphone et qu'il a fourni à l'entreprise des explications quant au contenu des Règles et à ses obligations connexes.
17. Cependant, Ramonage Plus ne s'est pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE et ne s'est pas abonnée à la LNNTE.
18. Par conséquent, le Conseil juge, sur la prépondérance des probabilités, que les éléments de preuve ne sont pas suffisants pour permettre à Ramonage Plus d'invoquer la diligence raisonnable dans le cadre de sa défense contre les violations mentionnées dans le procès-verbal de violation.

⁴ Cole Information Services est une entreprise qui vend des annuaires téléphoniques, dont l'annuaire StreetSmart.

⁵ Afin de pouvoir s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE, un télévendeur doit fournir son numéro d'inscription auprès de Dun & Bradstreet afin de permettre à l'administrateur de la LNNTE de vérifier son identité.

19. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que Ramonage Plus n'a pas établi une défense de diligence raisonnable.

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

20. Ramonage Plus a soutenu qu'une SAP totale de 4 000 \$ est excessive pour les raisons suivantes :

- la compagnie ne connaissait pas la LNNTE;
- la compagnie n'avait pas été informée de son obligation de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE par les autres organismes auprès desquels elle s'est inscrite et a obtenu les permis requis par ses activités.

21. Le Conseil estime que l'absence de connaissance des Règles n'est pas un facteur pertinent en l'espèce et que le Conseil est indépendant des autres organismes contactés par Ramonage Plus. De plus, le Conseil estime que Ramonage Plus avait été informée de ses obligations de par le contenu des échanges ayant eu lieu entre elle et le Conseil entre novembre 2011 et février 2012.

22. Le Conseil note aussi que Ramonage Plus 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 13 janvier 2010.

23. 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 l'entreprise, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ par violation pour les quatre violations décrites dans le procès-verbal de violation.

Conclusion

24. Dans les circonstances présentes, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ 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 Ramonage Plus une SAP totale de 4 000 \$.

25. Le Conseil avise par la présente Ramonage Plus 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.

26. Le Conseil rappelle à Ramonage Plus 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 Ramonage Plus 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.
27. Le Conseil précise à Ramonage Plus qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
28. La somme de 4 000 \$ 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.
29. 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

Documents connexes

- *9184-8630 Québec Inc., faisant affaires sous le nom Ramonage Plus – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2012-191, 30 mars 2012
- *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, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007