



Décision de télécom CRTC 2012-331

Version PDF

Ottawa, le 12 juin 2012

1740396 Ontario Inc. faisant affaires sous le nom de The Grocery Group – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1105

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 2 000 \$ à 1740396 Ontario Inc., faisant affaires sous le nom de The Grocery Group, pour avoir effectué, pour son propre compte, une télécommunication à des fins de télémarketing auprès d'un consommateur dont le numéro de télécommunication était inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) et pour avoir effectué cette télécommunication à des fins de télémarketing alors que la compagnie 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 1^{er} novembre 2010 et le 31 janvier 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par 1740396 Ontario Inc., faisant affaires sous le nom de The Grocery Group (Grocery Group)¹.
2. Le 7 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à Grocery Group en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal de violation informait Grocery Group qu'elle avait effectué, pour son propre compte :
 - trois télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II² des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;

¹ 1740396 Ontario Inc., faisant affaires sous le nom de The Grocery Group, Markham (Ontario), tél. : 905-296-1515. Industrie – Vente et livraison d'épicerie

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 LNNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

- trois télécommunications à des fins de télémarketing 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 à l'article 6 de la partie II³ des Règles.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour six violations à 1 000 \$ chacune, pour un montant total de 6 000 \$.
 4. Grocery Group avait jusqu'au 8 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 Grocery Group datées du 27 février 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 Grocery Group a commis les violations?
 - II. Est-ce que le montant de la SAP est raisonnable?

I. Est-ce que Grocery Group a commis les violations?

7. Grocery Group a contesté la validité des déclarations faites par les trois témoins à l'appui du procès-verbal de violation. Elle a fait valoir qu'elle avait une relation d'affaires en cours avec l'un des consommateurs et qu'elle n'avait pas appelé les deux autres.
 - a) Grocery Group avait-elle effectivement une relation d'affaires en cours avec l'un des consommateurs qui a fait une déclaration en tant que témoin?**
8. Selon l'article 3b) de la partie II des Règles, les Règles ne s'appliquent pas à une télécommunication faite au destinataire i) avec qui la personne faisant la télécommunication a une relation d'affaires en cours et ii) qui n'a pas fait de demande d'exclusion quant à la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite.
9. Grocery Group a fourni une copie d'un formulaire de demande de rappel. Le numéro de téléphone, la ville et le nom de famille qui étaient indiqués sur ce formulaire correspondent aux renseignements fournis par la première consommatrice dans la déclaration qu'elle a faite en tant que témoin. Ce formulaire est daté du 14 mars 2011. Selon la déclaration du témoin, la communication à des fins de télémarketing a été effectuée le 16 mars 2011.

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 tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE.

10. Le Conseil estime que, selon la prépondérance des probabilités, les éléments de preuve concernant cette télécommunication indiquent qu'il existait, au sens du paragraphe 41.7(2) de la *Loi*⁴, une relation d'affaires entre la consommatrice et la compagnie au moment où a été effectuée la télécommunication à des fins de télémarketing.
11. Par conséquent, le Conseil conclut que Grocery Group n'a pas commis une des trois violations énoncées dans le procès-verbal de violation en ce qui a trait à la communication avec une consommatrice dont le numéro de télécommunication était inscrit sur la LNNTE.
12. Le Conseil fait remarquer que l'obligation de détenir un abonnement valide à la LNNTE ne s'applique pas en l'espèce en raison de la relation d'affaires en cours entre la consommatrice et Grocery Group. De ce fait, le Conseil conclut qu'en ce qui concerne cette consommatrice, la compagnie n'a pas commis une des trois violations en ce qui a trait à la communication avec un consommateur sans avoir d'abonnement valide à la LNNTE et sans avoir payé les frais applicables.

b) Grocery Group a-t-elle fait des appels à des fins de télémarketing aux deux autres consommateurs qui ont fait des déclarations à titre de témoins?

13. Le consommateur qui a fait la deuxième déclaration à titre de témoin a mentionné ce qui suit :
 - l'appelant a déclaré qu'il appelait au nom de Grocery Group;
 - l'appelant a invité le consommateur à consulter le site Web de la compagnie;
 - dans sa déclaration, le numéro que le consommateur a donné comme étant le numéro d'où provenait l'appel est celui qui figure sur le site Web de Grocery Group.
14. Grocery Group a déclaré qu'aucun appel n'avait été fait au consommateur qui a présenté la deuxième déclaration à titre de témoin. Elle a également soutenu qu'aucun appel n'avait pu être fait à partir du numéro de téléphone que le témoin avait indiqué comme étant celui d'où provenait l'appel puisque, comme il s'agit d'un numéro sans frais, le numéro est virtuel et la compagnie n'a pas la capacité de réacheminer⁵ les appels liés à ce numéro. Pour étayer cette allégation, Grocery Group a fourni une facture de téléphone.

⁴ Selon le paragraphe 41.7(2) de la *Loi*, une relation d'affaires en cours est définie comme une relation d'affaires qui a été créée par une communication bilatérale entre la personne faisant la télécommunication et le destinataire, et qui découle, entre autres choses, d'une demande – y compris une demande de renseignements – présentée, au cours des six mois précédant la date de la télécommunication, par le destinataire relativement à un produit ou un service offert par la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite.

⁵ La capacité de réacheminement s'applique aux appels sortants ou entrants.

15. Le Conseil fait remarquer que la facture de téléphone fournie couvre la période du 10 février au 9 mars 2011, alors que l'appel fait à ce consommateur date du 16 mars 2011.
16. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que, selon la prépondérance des probabilités, Grocery Group a effectué la télécommunication en question à des fins de télémarketing a) au consommateur qui a effectué la deuxième déclaration à titre de témoin alors que le numéro de télécommunication de ce dernier était inscrit sur la LNNTE et b) sans être abonnée à la LNNTE et sans avoir payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE.
17. En ce qui concerne la déclaration du troisième témoin, Grocery Group a soutenu qu'elle n'avait pas, le 12 mars 2011, fait l'appel mentionné dans la déclaration. Grocery Group a fait valoir que le 12 mars 2011 était un samedi et qu'elle n'avait jamais fait d'appels la fin de semaine.
18. Le Conseil fait remarquer que Grocery Group n'a pas nié avoir fait l'appel au consommateur qui a fait la troisième déclaration à titre de témoin. Elle a plutôt nié avoir fait l'appel à la date mentionnée dans la déclaration du témoin.
19. Le Conseil note que, selon les renseignements fournis par Grocery Group, la compagnie ne semble pas avoir fait d'appels téléphoniques les fins de semaine. Cette conclusion est appuyée par les registres d'appels que l'entreprise Call Center Development Services (CCDS)⁶ a fournis en réponse à une demande de renseignements pour la période du 21 juillet au 16 août 2011. Cette conclusion est également appuyée par la facture de téléphone, qui a été fournie avec les observations et qui visait la période du 10 février au 9 mars 2011.
20. Le Conseil note également que la date de l'appel (le 12 mars 2011) mentionnée dans la déclaration du témoin était un samedi.
21. En outre, le Conseil fait remarquer que, selon la lettre de CCDS que Grocery Group a fournie dans le cadre de ses observations, Grocery Group n'a pas composé le numéro de téléphone de ce consommateur le 12 mars 2011.
22. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que, selon la prépondérance des probabilités, Grocery Group n'a pas fait d'appel de télémarketing le 12 mars 2011 auprès du consommateur qui a fait la troisième déclaration en tant que témoin.
23. Par conséquent, le Conseil conclut que Grocery Group n'a pas commis l'une des violations énoncées dans le procès-verbal en ce qui a trait à la communication avec un plaignant dont le numéro de télécommunication était inscrit sur la LNNTE ni l'une des violations concernant un appel de télémarketing effectué sans que la compagnie soit abonnée à la LNNTE et sans qu'elle ait payé tous les frais applicables.

⁶ CCDS est le fournisseur du service de composition automatique utilisé par Grocery Group.

Conclusion

24. Des trois violations énoncées dans le procès-verbal relativement à des appels de télémarketing effectués auprès de consommateurs dont les numéros étaient inscrits sur la LNNTE, le Conseil conclut que, selon la prépondérance des probabilités, Grocery Group n'en a commis qu'une.
25. Des trois violations énoncées dans le procès-verbal relativement au fait que Grocery Group aurait effectué des appels de télémarketing auprès de consommateurs sans avoir un abonnement valide à la LNNTE et sans avoir payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, le Conseil estime que, selon la prépondérance des probabilités, Grocery Group n'en a commis qu'une.

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

26. Dans le cadre de ses observations, Grocery Group n'a pas remis en question le montant de la SAP imposée pour chacune des violations.
27. Le Conseil note que Grocery Group avait eu des abonnements valides à la LNNTE avant la réception du procès-verbal de violation, mais qu'il y avait eu, entre les abonnements, plusieurs périodes où Grocery Group n'avait pas payé les frais d'abonnement applicables.
28. 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 son encontre, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ par violation.

Conclusion

29. 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 des Règles. Le Conseil impose donc à Grocery Group une SAP totale de 2 000 \$.
30. Le Conseil avise par la présente Grocery Group 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.
31. Le Conseil rappelle à Grocery Group 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 Grocery Group 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.
32. Le Conseil précise à Grocery Group qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
33. La somme de 2 000 \$ 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.
34. 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