



## Décision de télécom CRTC 2012-478

Version PDF

Ottawa, le 7 septembre 2012

### **Eatons Commercial & Residential Services Ltd. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

Numéro de dossier : EPR 9174-1146

*Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 8 000 \$ à Eatons Commercial & Residential Services Ltd. pour avoir fait, pour son propre compte : (1) trois télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), et ce, sans être abonnée à la LNNTÉ et sans avoir payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ; (2) une télécommunication à des fins de télémarketing à un consommateur dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTÉ, et ce, sans s'être d'abord inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et sans lui avoir fourni des renseignements, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

1. Entre le 15 juin 2010 et le 6 février 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par Eatons Commercial & Residential Services Ltd. (Eatons)<sup>1</sup>.
2. Le 15 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à Eatons en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal de violation informait Eatons qu'elle avait fait, pour son compte :
  - huit télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II<sup>2</sup> des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;

---

<sup>1</sup> Eatons Commercial & Residential Services Ltd., Burnaby, Colombie-Britannique, tél. : 604-683-4328. Industrie – Services à domicile

<sup>2</sup> 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 LNNTÉ, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

- six télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs sans être abonnée à la LNNTE et sans avoir payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II<sup>3</sup> des Règles;
  - une télécommunication à des fins de télémarketing à un consommateur sans s'être d'abord inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III<sup>4</sup> des Règles.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour 15 violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour un montant total de 15 000 \$.
  4. Eatons 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. À la demande d'Eatons, un délai a été accordé jusqu'au 16 avril 2012.
  5. Le Conseil a reçu des observations d'Eatons datées du 16 avril 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. Eatons a-t-elle commis les violations?
    - II. Eatons a-t-elle établi une défense de diligence raisonnable?
    - III. Le montant de la SAP est-il raisonnable?
    - IV. Eatons devrait-elle se voir attribuer des frais?

## **I. Eatons a-t-elle commis les violations?**

7. Les violations pour lesquelles un procès-verbal a été signifié concernent des télécommunications à des fins de télémarketing étayées par huit déclarations de témoins. Eatons a envoyé des observations afin de contester la validité de six d'entre elles.

### **a. Contestation de la première déclaration de témoin**

8. Eatons a déclaré que la consommatrice ayant déposé la première déclaration de témoin avait également déposé une plainte au bureau d'éthique commerciale concernant l'appel de télémarketing mentionné dans sa déclaration et, dans le cadre d'une série d'échanges par écrit avec le bureau d'éthique commerciale et Eatons, avait indiqué,

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</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.

le 30 août 2011, qu'elle était satisfaite des réponses d'Eatons. Eatons a soutenu qu'un règlement conclu avec le bureau d'éthique commerciale l'empêchait de déposer une plainte distincte auprès du Conseil liée au même appel.

9. Le Conseil fait remarquer qu'il n'a pas pris part aux discussions entre la consommatrice, Eatons et le bureau d'éthique commerciale; il n'y donc pas de répercussions sur le mandat du Conseil de faire appliquer les Règles dans l'intérêt public qui découlent de ces discussions ou du règlement. De plus, le Conseil fait remarquer que, conformément à la *Loi* et à la décision de télécom 2007-48, il se réserve le droit d'enquêter, d'émettre des procès-verbaux de violation et d'imposer des SAP en vertu du cadre établi par la *Loi*. Par conséquent, les modalités du règlement présumé conclu le 30 août 2011 ne peuvent être imposées au Conseil.
10. En outre, le Conseil fait remarquer que, dans le cadre de l'instance, Eatons a admis qu'elle avait appelé la consommatrice et n'a pas contesté qu'elle l'avait appelée à des fins de télémarketing, à la date indiquée dans la déclaration du témoin.
11. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que, selon la prépondérance des probabilités, Eatons a fait l'appel de télémarketing en question à une consommatrice dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTE, et ce, sans être abonnée à la LNNTE et sans avoir payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE.
12. Par conséquent, en ce qui a trait à cette consommatrice, le Conseil conclut qu'Eatons a commis une violation de l'article 4 de la partie II des Règles et une violation de l'article 6 de la partie II des Règles.

**b. Contestation de la deuxième déclaration de témoin**

***i. Le consommateur ayant déposé la deuxième déclaration de témoin a-t-il faussement identifié Eatons comme la compagnie ayant effectué l'appel de télémarketing en question?***

13. En ce qui concerne la deuxième déclaration de témoin, Eatons a précisé que le consommateur avait indiqué dans sa déclaration que le télévendeur l'avait appelé pour lui offrir des services de nettoyage domiciliaire; toutefois, Eatons a fait valoir qu'elle offre des services annuels d'inspection et de mise au point des appareils au gaz, d'installation et de réparation de ces appareils et de nettoyage des conduites de gaz.
14. De plus, Eatons a fait valoir que lorsqu'une recherche Internet est lancée à partir des mots « Eatons » et « nettoyage », quatre autres entreprises utilisant le nom « Eaton's » et situées en Colombie-Britannique s'affichent; par conséquent, l'appel a donc pu provenir d'une autre entreprise.
15. Le Conseil fait remarquer qu'Eatons offre des services de nettoyage de conduites de gaz et estime que de tels services peuvent être considérés comme faisant partie de la grande catégorie des services de nettoyage domiciliaire. De plus, le Conseil fait remarquer que le numéro affiché comme le numéro d'où provenait l'appel et indiqué dans la déclaration du témoin appartient à Eatons d'après son site Web, et Eatons n'a pas nié qu'il lui était associé.

**ii. Le consommateur était-il tenu de confirmer à qui appartenait le numéro de téléphone affiché?**

16. Dans sa déclaration de témoin, le consommateur a indiqué qu'il avait établi le numéro d'où provenait l'appel d'après l'afficheur. Eatons a fait valoir que le témoin n'avait fourni aucune preuve selon laquelle il avait confirmé avec le télévendeur que le numéro appartenait bel et bien à Eatons. De plus, Eatons a fait valoir que ni l'afficheur ni la transcription des appels dont les numéros sont apparus sur l'afficheur le jour où l'appel a été effectué n'a été fourni par le Conseil comme élément du dossier associé au procès-verbal de violation.
17. Le Conseil estime que le consommateur n'était pas tenu de confirmer avec le télévendeur que le numéro de téléphone affiché appartenait à la compagnie. Le Conseil fait remarquer que le consommateur a déclaré, dans sa déclaration de témoin, que, lors de l'appel, l'appelant a affirmé qu'il appelait au nom d'Eatons. De plus, le Conseil signale qu'Eatons n'a pas nié que le numéro indiqué comme le numéro d'où provenait l'appel, dans la déclaration du témoin, était associé à la compagnie.

**iii. Y avait-il lieu de se fier à la déclaration du témoin comme élément de preuve?**

18. Eatons a fait valoir que la déclaration du témoin avait été signée plus d'un mois et demi après la date présumée de l'appel de télémarketing et que, par conséquent, le numéro d'où provenait l'appel indiqué dans la déclaration pouvait être erroné.
19. Le Conseil fait remarquer que, dans la décision de télécom 2012-436, dans des circonstances semblables à celles du cas présent, le Conseil a estimé qu'il était raisonnable de conclure que l'information contenue dans les déclarations des témoins était suffisante pour rendre une décision selon la prépondérance des probabilités si ladite information n'est pas réfutée par la personne à qui le procès-verbal de violation a été signifié.
20. En ce qui a trait au délai de prescription d'une enquête, le paragraphe 72.12(1) de la *Loi* stipule ce qui suit :

Les procédures en violation se prescrivent par deux ans à compter de la date où le Conseil a eu connaissance des éléments constitutifs de la violation.
21. Le Conseil fait remarquer qu'il a obtenu la déclaration du témoin le 16 décembre 2011, et que le procès-verbal de violation a été signifié le 15 février 2012, soit moins de deux ans après la date de l'appel de télémarketing en question, effectué le 27 octobre 2011.
22. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime qu'il convient de se fier à la déclaration du témoin comme élément de preuve. Il estime que, selon la prépondérance des probabilités, Eatons a fait l'appel de télémarketing en question à un consommateur dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTE, et ce, sans s'être d'abord inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE et sans lui avoir fourni des renseignements.

23. Par conséquent, le Conseil conclut que, concernant ce consommateur, Eatons a commis une violation de l'article 4 de la partie II et une violation de l'article 2 de la partie III des Règles.

**c. Contestation des déclarations de témoins 3 à 6**

24. Eatons a fait valoir que les numéros de télécommunication mentionnés par les plaignants dans les déclarations de témoins 3, 4, 5 et 6, comme ayant reçu les appels de télémarketing en question, sont associés à des entreprises. Eatons a soutenu que ces numéros de téléphone ne peuvent être inscrits sur la LNNTE, et que les plaintes doivent donc être jugées invalides.
25. Le Conseil fait remarquer que, selon l'article 2 de la partie II des Règles, les Règles sur la LNNTE ne s'appliquent pas aux télécommunications faites à une entreprise; de plus, selon l'alinéa 1b)(iii) de la partie VII des Règles, une personne ne sera pas tenue responsable d'une infraction aux Règles si elle peut prouver que, lors de l'appel, le consommateur visé était une entreprise.
26. Le Conseil fait remarquer que, dans leur déclaration de témoin, les quatre témoins ont affirmé que leur numéro de téléphone n'était pas associé à une entreprise. Toutefois, une recherche Internet subséquente effectuée après avoir reçu les observations d'Eatons indique que les numéros de téléphone semblent associés à une entreprise.
27. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que, selon la prépondérance des probabilités, les numéros de téléphone des quatre plaignants étaient, au moment des appels, associés à une entreprise.
28. Le Conseil conclut donc que, en ce qui a trait à ces quatre plaignants, Eatons n'a pas commis les quatre violations de l'article 4 de la partie II des Règles ni les trois violations de l'article 6 de la partie II des Règles.

**d. Déclarations de témoins non contestées**

29. Le paragraphe 72.08(3) de la *Loi* stipule que la personne qui ne paie pas la sanction ni ne présente d'observations conformément au procès-verbal de violation est réputée avoir commis la violation.
30. Comme Eatons n'a pas contesté deux déclarations de témoins, cela vaut aveu de responsabilité de sa part concernant les violations décrites dans le procès-verbal de violation relativement aux appels de télémarketing que les consommateurs ont indiqués dans leur déclaration.
31. Par conséquent, le Conseil conclut que, concernant ces consommateurs, Eatons a commis deux violations de l'article 4 de la partie II des Règles et deux violations de l'article 6 de la partie II des Règles.

## **Conclusion**

32. Des huit violations de l'article 4 de la partie II des Règles, indiquées dans le procès-verbal de violation, le Conseil estime que, selon la prépondérance des probabilités, Eatons a commis quatre de ces violations.
33. Des six violations de l'article 6 de la partie II des Règles, indiquées dans le procès-verbal de violation, le Conseil estime que, selon la prépondérance des probabilités, Eatons a commis trois de ces violations.
34. Enfin, le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités, qu'Eatons a commis la violation de l'article 2 de la partie III des Règles indiquée dans le procès-verbal de violation.

## **II. Eatons a-t-elle établi une défense de diligence raisonnable?**

35. Le Conseil fait remarquer que le paragraphe 72.1(1) de la *Loi* stipule 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. »
36. Le Conseil fait également remarquer qu'il a établi, dans la décision de télécom 2007-48, une liste partielle des critères dont il tiendra compte lorsqu'il examinera une défense fondée sur la diligence raisonnable. Ces critères sont énoncés à la partie VII des Règles.
37. Eatons a fait valoir qu'avant même que le Conseil ne communique avec elle, elle avait instauré des mesures adéquates et avait des politiques, des procédures et des ententes écrites afin de se conformer aux Règles, et de surveiller l'application de ces mesures et faire observer ces dernières. Ces mesures comprennent notamment la diffusion d'une formation adéquate au personnel, l'utilisation de la version de la LNNTE obtenue de l'administrateur de la LNNTE, au plus tard 31 jours avant la date à laquelle est faite toute télécommunication à des fins de télémarketing, l'application et la mise à jour d'une procédure afin d'éviter que des télécommunications à des fins de télémarketing ne soient acheminées à l'un des numéros de télécommunication inscrits sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et, dans le cas où un télévendeur fait des appels au nom d'Eatons, de disposer d'une entente signée par le télévendeur en question afin de garantir qu'il respecte les Règles.
38. De plus, Eatons a fait valoir qu'elle avait pris des mesures immédiates dès qu'elle avait pris connaissance des problèmes liés à son fournisseur de systèmes de composition téléphonique qui permettaient que des appels soient acheminés à des numéros inscrits sur la LNNTE.
39. Le Conseil fait remarquer qu'Eatons semble avoir mis en place des politiques et des procédures écrites afin de se conformer aux Règles et que, dans ces documents, Eatons mentionne qu'elle surveille l'application de ces mesures et fait observer ces dernières. Toutefois, le Conseil fait remarquer qu'Eatons n'a pas suivi ses propres politiques et procédures étant donné qu'il existait des périodes d'interruption d'abonnement, que la LNNTE n'était pas téléchargée régulièrement et qu'Eatons

n'avait pas utilisé la LNNTE obtenue de l'administrateur de la LNNTE ou mise à jour au plus tard 31 jours avant la date à laquelle est faite toute télécommunication à des fins de télémarketing.

40. Le Conseil estime que, selon l'information qu'Eatons a fournie et le dossier de l'instance, il s'avère impossible de conclure que les procédures de la compagnie empêcheront d'appeler un consommateur dont le numéro de télécommunication figure sur la LNNTE depuis au moins 31 jours.
41. En ce qui a trait à l'entente conclue avec un télévendeur faisant des appels en son nom, aucune preuve n'a été fournie à l'effet qu'Eatons avait engagé une tierce partie pour effectuer des appels de télémarketing en son nom. Par conséquent, l'argument d'Eatons relatif à l'existence d'une telle entente est non pertinent.
42. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que, selon la prépondérance des probabilités, les éléments de preuve ne sont pas suffisants pour permettre à Eatons d'invoquer la diligence raisonnable dans le cadre de sa défense contre les violations indiquées dans le procès-verbal de violation.
43. Par conséquent, le Conseil conclut qu'Eatons n'a pas établi une défense de diligence raisonnable.

### **III. Le montant de la SAP est-il raisonnable?**

44. Eatons a affirmé que la SAP était déraisonnable pour les motifs suivants :
  - la totalité des violations se rapporte à huit plaignants;
  - Eatons est une petite entreprise et sa viabilité repose sur sa capacité de pouvoir gérer ses dépenses courantes.
45. Eatons a fait valoir que la SAP devrait être réduite à 1 000 \$ par déclaration de témoin.
46. Le Conseil fait remarquer qu'une seule télécommunication à des fins de télémarketing peut, dans certains cas, entraîner de multiples violations des Règles. Par conséquent, la déclaration d'un témoin utilisée pour prouver l'existence d'une télécommunication à des fins de télémarketing peut être utilisée pour appuyer la conclusion que plus d'une violation des Règles ont été commises, lorsque de multiples violations sont associées à ladite télécommunication.
47. De plus, le Conseil fait remarquer que l'article 72.01 de la *Loi* stipule que le montant d'une SAP peut atteindre, dans le cas d'une compagnie, 15 000 \$ par violation.
48. Dans le cas présent, chacune des quatre déclarations de témoins considérées valides est associée à deux violations.
49. Le Conseil fait remarquer qu'Eatons détenait des abonnements valides à la LNNTE avant de recevoir le procès-verbal de violation, mais qu'il y avait eu plusieurs périodes d'interruption d'abonnement au cours desquelles la compagnie avait évité de payer les frais d'abonnement requis.

50. À la lumière de ce qui précède, de la taille de la compagnie et du fait qu'il s'agit du premier procès-verbal de violation signifié à la compagnie, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ par violation pour chacune des huit violations.

#### **IV. Eatons devrait-elle se voir attribuer des frais?**

51. Eatons a fait valoir qu'elle devrait pouvoir réclamer des frais au Conseil, si elle réussissait à se défendre, afin de couvrir ses dépens.

52. Le Conseil fait remarquer que dans la politique réglementaire de télécom 2010-963, il a réaffirmé le principe général à savoir que les attributions de frais ne devraient pas s'appliquer à des intérêts commerciaux privés et il note qu'Eatons n'a pas fourni de justification permettant de s'écarter de ce principe ou des Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais.

53. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime qu'il n'y a pas lieu d'autoriser Eatons à réclamer des frais.

#### **Conclusion**

54. En l'espèce, 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 Eatons une SAP totale de 8 000 \$.

55. Le Conseil avise par la présente Eatons 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<sup>5</sup>. 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.

56. Le Conseil rappelle à Eatons 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 qu'Eatons devrait prendre afin de respecter les Règles :

- s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE;

---

<sup>5</sup> Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a publié, conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, des lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification, afin de tenir compte du nouveau délai pour déposer de telles demandes.



- s'abonner à la LNNTE;
  - télécharger la LNNTE au moins une fois tous les 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins 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'acheminer une télécommunication à des fins de télémarketing à un numéro de télécommunication inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.
57. Le Conseil avise Eatons qu'il peut imposer des SAP plus sévères, en cas de récidives, pour garantir le respect des Règles.
58. La somme de 8 000 \$ doit être payée au plus tard le 9 octobre 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 9 octobre 2012, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
59. 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**

- *M. Ed Barna, exerçant ses activités sous le nom de Byo Steem – Demande de révision et de modification de la décision 2012-75 concernant des violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2012-436, 9 août 2012
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *Révision des pratiques et des procédures du CRTC en matière d'attribution de frais*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-963, 23 décembre 2010
- *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