



Décision de télécom CRTC 2012-75

Version PDF

Ottawa, le 7 février 2012

M. Ed Barna, exerçant ses activités sous le nom de Byo Steem – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1033

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 8 000 \$ à M. Ed Barna, exerçant ses activités sous le nom de Byo Steem (Byo Steem), pour avoir effectué quatre télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), et pour avoir effectué ces appels alors que l'entreprise n'avait pas payé tous les frais d'abonnement applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 10 octobre 2010 et le 21 juin 2011, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications aux fins de télémarketing effectuées par Byo Steem¹.
2. Le 10 août 2011, un procès-verbal de violation a été signifié à M. Ed Barna, exerçant ses activités sous le nom de Byo Steem (Byo Steem), en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal de violation informait Byo Steem qu'elle avait :
 - effectué quatre télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient 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 du Conseil (les Règles);
 - effectué quatre télécommunications de télémarketing sans avoir payé tous les frais d'abonnement applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II³ des Règles.

¹ Byo Steem, London (Ontario), tél. : 519-439-2411. Industrie – Nettoyage à la vapeur

² Selon l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles), 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 les frais applicables à l'administrateur de la liste.

3. Byo Steem avait jusqu'au 12 septembre 2011 pour payer la sanction administrative pécuniaire établie dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant la violation.
4. Le Conseil a reçu des observations de la part de Byo Steem datées du 18 septembre 2011.
5. À la lumière des renseignements contenus dans les observations, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. Byo Steem a-t-elle présenté une défense en faisant preuve d'une diligence raisonnable?
 - II. Alors qu'elle exerçait ses activités sous le nom Byo Steem, l'entreprise a-t-elle effectué des télécommunications de télémarketing et a-t-elle utilisé ou affiché certains numéros de téléphone?

I. Byo Steem a-t-elle présenté une défense en faisant preuve d'une diligence raisonnable?

6. 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.
7. Dans la Décision de télécom CRTC 2007-48 du 3 juillet 2007 intitulée *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, modifiée dans la Décision de télécom CRTC 2007-48-1 du 19 juillet 2007, le Conseil a établi des critères afin de préciser les éléments dont il tient généralement compte pour évaluer une défense fondée sur la diligence raisonnable. Ces critères ont été intégrés à la partie VII des Règles.
8. Byo Steem s'est exprimée au sujet de ces critères et a affirmé :
 - qu'elle s'était inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE;
 - qu'elle avait tenté d'obtenir un abonnement valide à la LNNTE, mais qu'il lui avait été impossible de le faire puisqu'elle ne détient ou n'utilise pas de cartes de crédit et, par conséquent, n'était pas en mesure d'effectuer un paiement en ligne.
 - qu'elle a porté la question du paiement à l'attention d'un employé du CRTC, lequel lui a dit que d'autres méthodes de paiement seraient disponibles, mais qu'elle n'a rien reçu à ce sujet.
9. Le Conseil fait remarquer que l'employé en question a communiqué avec le personnel de Byo Steem par téléphone et par courriel afin de l'aider à s'inscrire à la LNNTE. Il fait également remarquer que l'administrateur de la LNNTE a communiqué avec Byo Steem à plusieurs occasions afin d'aider l'entreprise à

s'inscrire et de lui expliquer les différentes options de paiement, comme le transfert électronique de fonds. De plus, le Conseil estime que Byo Steem aurait pu consulter les renseignements affichés sur le site Web de la LNNTE ou appeler l'administrateur de la LNNTE afin de comprendre les différentes options de paiement qui s'offrent aux entreprises lorsqu'elles s'inscrivent à la LNNTE.

10. Le Conseil fait remarquer que Byo Steem a continué d'effectuer des télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros figuraient sur la LNNTE après avoir reçu plusieurs lettres d'avertissement et le procès-verbal de violation⁴. Il note également que Byo Steem n'a fourni aucun élément de preuve, ni avant ni après l'émission du procès-verbal de violation, démontrant qu'elle avait élaboré une procédure visant à éviter les appels non désirés.
11. Selon la prépondérance des probabilités, le Conseil estime que les éléments de preuve ne sont pas suffisants pour permettre à Byo Steem d'invoquer la diligence raisonnable dans le cadre de sa défense contre les violations mentionnées dans le procès-verbal.
12. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que Byo Steem n'a pas établi une défense fondée sur la diligence raisonnable.

II. Alors qu'elle exerçait ses activités sous le nom Byo Steem, l'entreprise a-t-elle effectué des télécommunications de télémarketing et a-t-elle utilisé ou affiché certains numéros de téléphone?

13. Dans des lettres datées du 26 novembre 2009 et du 7 janvier 2010, le personnel du Conseil a demandé à Byo Steem de confirmer si elle utilisait certains numéros de téléphone, dont le 519-963-0610 et le 519-439-2411, pour effectuer des télécommunications de télémarketing. Le Conseil fait remarquer que Byo Steem n'a pas répondu à ces lettres.
14. Dans ses observations en réponse à l'avis de violation, Byo Steem a fait valoir que, pendant la période indiquée dans la lettre du 26 novembre 2009 (du 30 juin 2009 au 15 octobre 2009), elle n'a pas détenu, utilisé ou affiché plusieurs des numéros de téléphone énumérés dans cette lettre.
15. Le Conseil fait remarquer que Byo Steem n'a pas nié avoir effectué des appels à partir du numéro de téléphone 519-963-0610 indiqué dans les déclarations des témoins. Les consommateurs ont également confirmé qu'ils avaient reçu des appels de télémarketing d'un autre numéro, lequel est affiché comme le numéro de téléphone principal de Byo Steem sur le site Web de Canada 411.
16. Par conséquent, le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités, que les numéros de téléphone énoncés par les consommateurs dans les déclarations des

⁴ Byo Steem a reçu deux lettres d'avertissement et un avis de violation avant le procès-verbal de violation.

témoins sont valides, et que Byo Steem a utilisé ou affiché ces numéros de téléphone dans le cadre de télécommunications de télémarketing.

Conclusion

17. 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 M. Ed Barna, exerçant ses activités sous le nom de Byo Steem, une sanction administrative pécuniaire totale de 8 000 \$. Le Conseil avise par la présente Byo Steem 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 30 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.
18. Le Conseil rappelle à Byo Steem qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications aux 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 Byo Steem 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 procédures et des politiques écrites 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 qui est inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications de télémarketing.
19. Le Conseil a précisé à Byo Steem qu'en cas de récidive, il peut imposer des sanctions administratives pécuniaires plus sévères pour garantir le respect des Règles.
20. La somme de 8 000 \$ doit être payée au plus tard le 7 mars 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 7 mars 2012, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

21. 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