



Décision de télécom CRTC 2012-98

Version PDF

Ottawa, le 15 février 2012

Imperial Data Supply Corp. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-924

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 18 000 \$ à Imperial Data Supply Corp. pour avoir effectué six télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient ou devaient figurer sur sa liste interne de numéros exclus, et pour avoir effectué ces appels alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 3 novembre 2009 et le 7 juillet 2011, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications de télémarketing par télécopieur en provenance d'Imperial Data Supply Corp.¹ (Imperial Data).
2. Le 22 août 2011, un procès-verbal de violation a été signifié à Imperial Data en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal de violation informait Imperial Data qu'elle avait effectué :
 - six télécommunications de télémarketing par télécopieur à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient ou devaient figurer sur sa liste de numéros de télécommunication exclus, contrevenant ainsi à l'article 14 de la partie III des Règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil² (les Règles);
 - six télécommunications de marketing par télécopieur alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III des Règles³.

¹ Imperial Data Supply Corp., 301-2502, rue St. John's, Port Moody (Colombie-Britannique) V3H 2B4, tél. : 604-466-8794.

² Selon l'article 14 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire des télécommunications à des fins de télémarketing auprès d'un consommateur dont le numéro figure ou devrait figurer sur sa liste de numéros de télécommunication exclus.

³ Selon l'article 2 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire 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.

3. Imperial Data avait jusqu'au 21 septembre 2011 pour payer la sanction administrative pécuniaire (SAP) 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 d'Imperial Data datées du 14 septembre 2011.
5. À la lumière des renseignements contenus dans ces observations, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :

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

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

I. Imperial Data 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 des numéros de télécommunications 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 compte pour évaluer une défense fondée sur la diligence raisonnable. Ces critères ont été intégrés à la partie VII des Règles.
8. Dans ses observations, Imperial Data a fait valoir qu'elle n'avait pas été bien informée de son obligation de renouveler son inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE, que « des erreurs sont possibles », et que celles-ci ne sont pas systémiques. Imperial Data n'a fourni aucun élément de preuve indiquant qu'elle avait pris des mesures raisonnables ou adopté des pratiques exemplaires qui auraient pu démontrer une diligence raisonnable dans la prévention d'appels effectués à des consommateurs dont le numéro figure ou devrait figurer sur sa liste interne de numéros exclus.
9. De plus, le Conseil fait remarquer que le personnel du Conseil avait avisé Imperial Data de son obligation de renouveler son inscription, et ce, à plusieurs reprises, et que l'entreprise a continué d'effectuer des télécommunications de télémarketing après que son inscription est venue à échéance.
10. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut qu'Imperial Data n'a pas établi une défense fondée sur la diligence raisonnable.

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

11. Imperial Data a fait valoir qu'elle n'était financièrement pas en mesure de payer la SAP de 18 000 \$ énoncée dans le procès-verbal de violation et a demandé au Conseil de réévaluer la SAP.
12. Le Conseil signale que la santé financière d'une entreprise n'est pas un facteur déterminant en ce qui concerne l'imposition ou la réduction d'une sanction énoncée dans un procès-verbal de violation.
13. Le Conseil fait remarquer que, selon les renseignements fournis par l'entreprise lors de son inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE, Imperial Data est une petite entreprise. Il fait également remarquer que l'imposition d'une première sanction de 1 000 \$ par violation pour une petite entreprise est conforme à ses pratiques courantes.
14. Par conséquent, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des six télécommunications de télémarketing effectuées par l'entreprise alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE.
15. De plus, le Conseil fait remarquer qu'Imperial Data avait été informée à plusieurs reprises, y compris par l'entremise d'une demande de renseignements, d'une lettre d'avertissement et d'un avis de violation officiel, de son obligation de tenir à jour sa liste interne de numéros exclus, conformément aux Règles. Le Conseil estime donc qu'il convient d'imposer une SAP de 2 000 \$ pour chacune des six violations liées aux télécopies effectuées à des numéros de télécommunication qui figuraient ou devaient figurer sur la liste interne de numéros exclus d'Imperial Data.
16. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que la SAP est acceptable et qu'elle ne devrait pas être réduite ou supprimée.

Conclusion

17. Dans les présentes circonstances, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une SAP de 1 000 \$ pour chacune en l'espèce des violations de l'article 2 de la partie III des Règles, et d'imposer une SAP de 2 000 \$ pour chacune des violations de l'article 14 de la partie III des Règles. Par conséquent, le Conseil impose une SAP totale de 18 000 \$ à Imperial Data.
18. Le Conseil avise par la présente Imperial Data 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.

19. Le Conseil rappelle à Imperial Data 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 qu'Imperial Data devrait prendre afin de respecter les Règles :
- s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE;
 - 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 inscrit ou qui devrait être inscrit sur sa liste interne de numéros exclus depuis plus de 31 jours et b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications de télémarketing.
20. La somme de 18 000 \$ doit être payée au plus tard le **16 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 **16 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 de non-paiement et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général