



## Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-356

Version PDF

Ottawa, le 31 juillet 2013

### **MDG Newmarket Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Ontario Energy Group – Violation des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

Numéro de dossier : EPR 9174-1311

*Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 54 000 \$ à MDG Newmarket Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Ontario Energy Group, pour avoir effectué, pour son propre compte, des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), et pour avoir effectué ces télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE et n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

1. Entre le 3 mars 2011 et le 21 septembre 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par MDG Newmarket Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Ontario Energy Group (OEG)<sup>1</sup>.
2. Le 27 novembre 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à OEG en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal avisait OEG qu'elle avait effectué, pour son compte :
  - 17 télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrevenant ainsi à l'article 4<sup>2</sup> de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil (Règles);
  - 17 télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs sans être abonnée à la LNNTE et sans avoir payé tous les frais applicables à

---

<sup>1</sup> MDG Newmarket Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Ontario Energy Group, Mississauga (Ontario), tél. : 905-287-2503 et 1-800-510-4047. Industrie – Services à domicile en matière d'énergie

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

l'administrateur de la liste, contrevenant ainsi à l'article 6<sup>3</sup> de la partie II des Règles.

3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour 34 violations, à raison de 3 000 \$ par violation, pour un montant total de 102 000 \$.
4. OEG avait jusqu'au 14 janvier 2013 pour payer la SAP fixée dans le procès-verbal de violation ou pour faire des observations auprès du Conseil au sujet des violations.
5. Le Conseil a reçu des observations de la part d'OEG datées du 14 janvier 2013.
6. À la lumière des renseignements contenus dans les observations, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :

- I. OEG a-t-elle commis les violations?
- II. Le montant de la SAP est-il raisonnable?

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

7. Le Conseil fait remarquer que les relevés d'appels d'OEG pour la période du 22 mai au 17 juillet 2012 démontrent que la compagnie a effectué 49 093 télécommunications à des fins de télémarketing auprès de consommateurs. Une enquête plus approfondie a démontré que :
  - 3 828 de ces télécommunications ont été effectuées auprès de consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTE;
  - 1 618 de ces 3 828 télécommunications ont été effectuées entre le 5 juin et le 10 juillet 2012, alors qu'OEG était inscrite à la LNNTE, mais que son abonnement était échu;
  - du 11 au 16 juillet 2012, 41 télécommunications à des fins de télémarketing ont été effectuées auprès de consommateurs demeurant dans les indicatifs régionaux 705 ou 905, alors que l'abonnement à la LNNTE d'OEG ne comprenait que l'indicatif régional 416;
  - bien qu'OEG ait été abonnée à la LNNTE pour l'indicatif régional 416 au 11 juillet 2012, elle a omis de télécharger la liste en temps opportun et a effectué 47 télécommunications de télémarketing du 11 au 13 juillet 2012 auprès de consommateurs dans cet indicatif régional dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTE.

---

<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.

8. Des télécommunications effectuées, 17 télécommunications ont été sélectionnées dans le cadre du procès-verbal de violation.
9. Dans ses observations, OEG n'a pas nié avoir effectué les télécommunications à des fins de télémarketing pour lesquelles le procès-verbal de violation a été signifié.
10. Par conséquent, le Conseil conclut que, selon la prépondérance des probabilités, OEG a commis les violations ayant donné lieu au procès-verbal de violation.

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

11. OEG a affirmé que la SAP était déraisonnable, soutenant qu'elle était disproportionnellement élevée et punitive, compte tenu :
  - a) de la nature des violations;
  - b) du nombre et de la fréquence des plaintes et des violations;
  - c) du caractère dissuasif de la mesure et du risque de violations futures.
12. OEG a fait valoir que la SAP devrait être réduite à 1 000 \$ par télécommunication à des fins de télémarketing.

### **a) Nature des violations**

13. OEG a affirmé que le montant de la SAP était disproportionnellement élevé étant donné la nature des violations. Elle a fait valoir les points suivants :
  - les violations présumées étaient mineures et elles n'avaient pas été commises de façon intentionnelle;
  - la compagnie prenait des mesures pour s'assurer que ses abonnements à la LNNTE étaient à jour et en fonction;
  - la conclusion du Conseil, énonçant deux violations par télécommunication à des fins de télémarketing, était inutilement redondante;
  - il s'agissait d'une première violation.
14. Le Conseil estime qu'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées auprès de consommateurs dont les numéros de télécommunication figurent sur la LNNTE, et de le faire sans être abonné à la LNNTE sont des violations graves, puisqu'elles touchent l'essence même des Règles.
15. Le Conseil fait remarquer que les violations ont été commises après que le personnel du Conseil eut été informé OEG de ces obligations en vertu des Règles et des plaintes reçues après l'échéance de l'abonnement de la compagnie. De plus, OEG a laissé échoir ses abonnements et ne les a renouvelés qu'après que le Conseil eut

rappelé à la compagnie son obligation d'y être abonnée si elle souhaitait continuer à effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing. En outre, après avoir renouvelé ses abonnements, OEG a attendu sept jours avant de télécharger la LNNTE, même si elle effectuait des télécommunications pendant ce temps.

16. 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 preuve de l'existence d'une télécommunication à des fins de télémarketing peut être utilisée pour appuyer la conclusion de plus d'une violation associée à ladite télécommunication. Dans le cas présent, il y a eu deux violations au cours de chacun des 17 appels en question.
17. Le Conseil fait remarquer que le fait qu'il s'agisse de la première violation d'OEG a été pris en considération lors de la détermination du montant de la SAP. Une SAP de 3 000 \$ par violation est conforme aux SAP généralement imposées aux entreprises de la taille d'OEG pour une première violation.

**b) Nombre et fréquence des plaintes et des violations**

18. OEG a affirmé que le montant de la SAP était disproportionnellement élevé étant donné le nombre et la fréquence des violations. OEG a soutenu que les 17 télécommunications à des fins de télémarketing en question ne représentent qu'un nombre relativement restreint de télécommunications, et que des compagnies qui avaient commis un nombre semblable de violations se sont vu émettre des SAP considérablement moins élevées que celle émise à OEG.
19. Le Conseil fait remarquer que le montant de la SAP par violation n'est pas déterminé en fonction du nombre de violations commises, mais en fonction des facteurs suivants :
  - L'entreprise est-elle constituée en personne ou morale ou non?
  - Dans l'affirmative, quelle est la taille de la compagnie?
  - S'agit-il d'une première violation?
20. Par contre, le nombre de violations est pris en considération lors de la détermination du montant total de la SAP. De plus, la conduite de la compagnie après qu'elle eut été informée du fait que des plaintes ont été reçues et des mesures à prendre pour se conformer est également prise en considération.
21. Le Conseil fait remarquer que, dans le cas présent, 17 télécommunications à des fins de télémarketing ont été sélectionnées parmi les 1 618 télécommunications effectuées par OEG auprès de consommateurs dont le numéro figurait sur la LNNTE, alors que la compagnie n'était pas abonnée à la LNNTE.

**c) Caractère dissuasif de la mesure et risque de violations futures**

22. OEG a affirmé que le montant de la SAP établie dans le procès-verbal allait bien au-delà d'une simple incitation à la conformité et qu'elle était punitive et préjudiciable, compte tenu des bénéfices de la compagnie au cours des deux dernières années. OEG a soutenu que le montant de la SAP nuirait de façon importante à ses activités et entraverait sa croissance future et sa capacité à poursuivre ses activités.
23. OEG a également soutenu que le fait que le Conseil l'ait considérée comme une moyenne entreprise allait à l'encontre des lignes directrices d'Industrie Canada, aux termes desquelles, selon la compagnie, elle serait considérée comme une petite entreprise. OEG a soutenu que lorsque l'ensemble de la compagnie était pris en considération, y compris le nombre d'employés, les recettes brutes et les bénéfices réels non répartis, elle devrait être reconnue comme petite entreprise.
24. OEG a également soutenu que la SAP par violation était disproportionnellement élevée par rapport aux SAP émises à d'autres entreprises dans des circonstances semblables. OEG a soutenu qu'une SAP qui est le triple de la sanction par violation typique ou attendue était disproportionnée, injuste et punitive. La compagnie a affirmé que, puisque les violations ne concernent que 17 télécommunications à des fins de télémarketing distinctes, le Conseil lui impose, en fait, une sanction de 6 000 \$ par télécommunication, ce qui selon elle, illustre davantage la nature disproportionnellement élevée de la SAP proposée.
25. Le Conseil fait remarquer que le procès-verbal de violation a établi une SAP de 3 000 \$ pour chacune des 34 violations en cause (c'est-à-dire deux violations pour chacune des 17 télécommunications à des fins de télémarketing).
26. Le Conseil fait remarquer qu'il a conclu, dans la décision de télécom 2007-48, que la capacité de payer ne constituait pas un facteur approprié à prendre en considération afin de déterminer le montant de la SAP. De plus, le Conseil estime qu'il ne conviendrait pas d'utiliser les recettes nettes pour déterminer la portée des activités d'OEG. Conformément aux pratiques du Conseil et à la décision de télécom 2007-48, et afin d'être juste envers les autres télévendeurs qui se sont vu émettre des SAP, le Conseil estime que les recettes brutes constituent la mesure appropriée de la portée des activités d'OEG.
27. Le Conseil estime également que la classification d'entreprises comme petites, moyennes ou grandes dépend surtout des objectifs de l'entité qui fait cette classification. Par conséquent, les facteurs dont se sert Industrie Canada pour contribuer au financement de petites entreprises, lesquels OEG somme le Conseil d'utiliser dans ce cas-ci, ne conviennent pas nécessairement pour déterminer la portée des activités d'une entreprise dans le but de favoriser le respect de la réglementation.
28. Le Conseil estime que la classification qu'il a utilisée pour déterminer la portée des activités d'une entreprise convient à l'établissement d'un montant d'une SAP par

violation, car elle a pour but de favoriser le respect de la réglementation en établissant un montant d'une SAP par violation qui n'est pas un simple coût d'exploitation.

29. À la lumière de ce qui précède, et des états financiers fournis par OEG, le Conseil conclut qu'elle est une compagnie de taille moyenne aux fins de l'établissement d'un montant approprié de la SAP.
30. Le Conseil fait remarquer que le 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.
31. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime qu'une SAP de 3 000 \$ par violation est raisonnable considérant la taille des activités de la compagnie et qu'une telle SAP n'est pas punitive.
32. OEG a affirmé qu'une SAP moins élevée l'inciterait amplement à respecter les Règles à l'avenir. La compagnie a affirmé qu'elle maintient son abonnement à la LNNTE depuis l'émission du procès-verbal de violation et qu'elle n'a aucunement l'intention de commettre d'autres violations.
33. OEG a également affirmé que le montant total demandé en SAP (102 000 \$) est près de 100 fois plus élevé que les 1 066 \$ qu'elle a payés pour son abonnement de trois mois à la LNNTE pour deux indicatifs régionaux. OEG a soutenu qu'une SAP totale de 17 000 \$ (c'est-à-dire 1 000 \$ par télécommunication à des fins de télémarketing) atteindrait le but qui est de l'encourager à maintenir un abonnement en bonne et due forme à la LNNTE et à prendre des mesures afin d'assurer le respect de la réglementation, puisqu'une telle somme est tout de même beaucoup plus élevée que les frais nécessaires au maintien de l'abonnement.
34. Le Conseil fait remarquer que la conduite d'OEG après l'émission du procès-verbal de violation n'est pas pertinente puisque le procès-verbal de violation et la SAP qui s'y rattache concernent sa conduite pendant la période visée par l'enquête. Le Conseil estime que le changement de conduite de la compagnie pourrait tout aussi bien découler de l'émission du procès-verbal de violation.

#### **Détermination de la nature raisonnable du montant total de la SAP**

35. Bien que le Conseil estime, comme il l'a indiqué ci-dessus, qu'une SAP de 3 000 \$ par violation soit raisonnable, il est d'avis que le montant total de la SAP de 102 000 \$ établi dans le procès-verbal de violation est indûment élevé compte tenu de la taille et de la conduite de la compagnie. Selon le Conseil, un montant total de SAP de 54 000 \$ serait plus raisonnable. Par conséquent, le Conseil réduit le nombre de télécommunications à des fins de télémarketing pour lesquelles une SAP de 3 000 \$ est imposée à OEG de 17 à 9. Le Conseil fait également remarquer que le fait qu'il n'impose pas de SAP à l'égard de 8 des 17 télécommunications à des fins de télémarketing ne signifie pas que le Conseil soit d'avis qu'OEG n'a pas commis les violations liées à ces télécommunications. Plutôt, le Conseil estime que, compte tenu du dossier, il ne convient pas d'appliquer de montant de SAP à ces violations

précises, puisque le montant total obtenu serait, comme il est indiqué ci-dessus, indûment élevé.

## Conclusion

36. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 3 000 \$ pour chacune des neuf violations des articles 4 et 6 de la partie II des Règles. Le Conseil impose donc à OEG une SAP totale de 54 000 \$.
37. Le Conseil avise par la présente OEG 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>4</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.
38. Le Conseil rappelle à OEG qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue à faire des télécommunications à des fins de télémarketing pour son propre compte ou si elle engage des télévendeurs pour promouvoir ses produits ou services. Voici des exemples de mesures qu'OEG 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 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.
39. Le Conseil avise OEG qu'il peut imposer des SAP plus sévères, en cas de récidives, pour garantir le respect des Règles.

---

<sup>4</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.

40. La somme de 54 000 \$ doit être payée au plus tard le 30 août 2013 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 30 août 2013, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
41. 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**

- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *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