



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-542

Version PDF

Ottawa, le 8 octobre 2013

Canadian Choice Home Improvements Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1068

Dans la présente décision, le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totales de 10 000 \$ à Canadian Choice Home Improvements Inc. pour avoir effectué, pour son propre compte, huit 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 deux de ces télécommunications en se servant d'une version de la LNNTE obtenue de l'administrateur de la LNNTE plus de 31 jours avant la date à laquelle les télécommunications ont été faites, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 1^{er} avril 2011 et le 16 mars 2013, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui auraient été effectuées par la compagnie Canadian Choice Home Improvements Inc. (Canadian Choice)¹.
2. Le Conseil a enquêté sur ces plaintes et, le 28 mars 2013, un procès-verbal de violation a été signifié à Canadian Choice en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal avisait Canadian Choice qu'elle avait effectué, pour son compte :
 - huit télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrevenant ainsi à l'article 4² de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil (Règles);
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs en se servant d'une version de la LNNTE obtenue de l'administrateur de

¹ Canadian Choice Home Improvements Inc., Concord (Ontario), tél. : 416-840-8533 et 416-848-6930. Industrie – Services pour la maison, y compris l'installation de portes et de fenêtres

² Selon l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (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 LNNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

la LNNTE plus de 31 jours avant la date à laquelle les télécommunications ont été faites, contrevenant ainsi à l'article 13³ de la partie II des Règles.

3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour 10 violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour un montant total de 10 000 \$.
4. Canadian Choice avait jusqu'au 27 avril 2013 pour payer les SAP indiquées dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations.
5. Le Conseil a reçu les observations de Canadian Choice datées du 11 avril 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. Canadian Choice a-t-elle commis les violations?
 - II. Le montant des SAP est-il raisonnable?

I. Canadian Choice a-t-elle commis les violations?

7. Dans ses observations, Canadian Choice a admis avoir contrevenu aux Règles.
8. Par conséquent, le Conseil conclut que Canadian Choice a commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation.

II. Le montant des SAP est-il raisonnable?

9. Canadian Choice a affirmé que le montant des SAP était déraisonnable pour les motifs suivants :
 - a) elle est une petite compagnie comptant seulement deux employés;
 - b) ses fonds sont limités, et de nombreux paiements à faire nécessitent une attention immédiate;
 - c) les erreurs ont été commises par un employé négligent qui avait la responsabilité de veiller à ce que l'entreprise se conforme aux Règles.
10. Le Conseil fait remarquer que le procès-verbal prévoyait des SAP pour 10 violations à raison de 1 000 \$ par violation. Il ajoute que, aux termes de l'article 72.01 de la *Loi*, le montant d'une SAP peut atteindre 15 000 \$ par violation dans le cas d'une entreprise.

³ L'article 13 de la partie II des Règles prévoit que le télévendeur et le client d'un télévendeur doivent se servir de la version de la LNNTE qu'ils doivent obtenir de l'administrateur de la liste pas plus de trente et un (31) jours avant la date à laquelle ils font les télécommunications à des fins de télémarketing.

11. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a affirmé que la capacité de payer la SAP ne constituait pas un facteur approprié à prendre en considération pour déterminer le montant de la SAP. Le Conseil estime que la manière dont est gérée une entreprise, y compris ses obligations financières, ne devrait pas influencer sur le montant de la SAP.
12. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a aussi affirmé que les facteurs appropriés à considérer pour déterminer le montant d'une SAP sont la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le caractère dissuasif de la mesure et le risque de violations futures.
13. Le Conseil estime qu'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées auprès de consommateurs dont le numéro de télécommunication figure sur la LNNTÉ, et ce, en se servant d'une version de la LNNTÉ obtenue de l'administrateur de la LNNTÉ plus de 31 jours avant la date à laquelle les télécommunications sont faites, constitue des violations graves qui causent d'importants inconvénients et désagréments pour les consommateurs. Ces télécommunications, par leur nature, violent l'attente des consommateurs de ne pas recevoir ces télécommunications exprimée par l'inscription de leurs numéros à la LNNTÉ.
14. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, 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 des Règles lorsque plusieurs violations sont associées à ladite télécommunication. Dans le cas présent, il y a eu deux violations au cours de deux des huit télécommunications à des fins de télémarketing en question.
15. En se fondant sur les renseignements fournis par Canadian Choice dans son inscription auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et dans ses observations, le Conseil estime que Canadian Choice est une petite compagnie aux fins d'établissement du montant approprié des SAP.
16. Étant donné la taille de la compagnie et le fait qu'il s'agit de la première mesure d'application de la loi prise par le Conseil à l'encontre de Canadian Choice, le Conseil estime qu'une SAP de 1 000 \$ par violation, pour un total de 10 000 \$, est raisonnable pour encourager la conformité et décourager de futures violations des Règles.
17. Quant à l'argument de Canadian Choice sur le fait que le montant des SAP devait être réduit parce que les erreurs ont été commises par un employé négligent, le Conseil fait remarquer que, selon l'article 72.02 de la *Loi*, une personne est responsable des violations commises par ses employés.

18. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que des SAP totales de 10 000 \$ sont raisonnables et nécessaires pour promouvoir la conformité à la réglementation.

Conclusion

19. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une SAP de 1 000 \$ pour chacune des huit violations de l'article 4 de la partie II des Règles et chacune des deux violations de l'article 13 de la partie II des Règles. Par conséquent, il impose des SAP totales de 10 000 \$ à Canadian Choice.
20. Le Conseil avise par la présente Canadian Choice 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 connexe⁴. Il est possible de porter la 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.
21. Le Conseil rappelle à Canadian Choice 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 pour vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que Canadian Choice 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 des télécommunications de télémarketing;
 - établir par écrit et mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates pour se conformer aux Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour a) éviter d'acheminer des télécommunications 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.
22. Le Conseil avise Canadian Choice qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.

⁴ 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 le dépôt de telles demandes.

23. La somme de 10 000 \$ doit être payée au plus tard le 7 novembre 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 7 novembre 2013, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
24. Si le paiement n'a pas été reçu dans les 30 jours de la date de la présente décision, le Conseil entend prendre des mesures pour recouvrer la somme due, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat de non-paiement et son enregistrement 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