



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-544

Version PDF

Ottawa, le 8 octobre 2013

Aloplast Duke Windows and Doors Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-877

Dans la présente décision, le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totales de 18 000 \$ à Aloplast Duke Windows and Doors Inc. (Aloplast) pour avoir engagé un télévendeur pour effectuer, pour le compte d'Aloplast, 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 (LNTE), et ce, alors qu'Aloplast 1) n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE et 2) qu'elle n'avait pas fourni de renseignements à celui-ci, et 3) alors qu'Aloplast n'était pas abonnée à la LNTE et 4) n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 5 avril 2011 et le 19 septembre 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui auraient été effectuées pour le compte de la compagnie Aloplast Duke Windows and Doors Inc. (Aloplast)¹.
2. Le Conseil a enquêté sur ces plaintes et, le 28 mars 2013, un procès-verbal de violation a été signifié à Aloplast en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal de violation informait Aloplast que le télévendeur agissant pour le compte d'Aloplast, 2094051 Ontario Inc. (2094051 Ontario), avait effectué :
 - trois télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), contrevenant ainsi à l'article 4² de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil (Règles);

¹ Aloplast Duke Windows and Doors Inc., Toronto (Ontario), tél. : 416-663-7972. Industrie – Installations 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 LNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.

- trois télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs pour le compte d'un client qui n'était pas abonné à la LNNTE et qui n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 7³ de la partie II des Règles;
 - trois télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs pour le compte d'un client qui n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et qui n'avait pas fourni de renseignements à celui-ci, contrevenant ainsi à l'article 3⁴ de la partie III des Règles.
3. Aloplast a aussi été informée qu'elle était tenue responsable du fait d'autrui pour les actes de 2094051 Ontario, selon l'article 72.02 de la *Loi*.
 4. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour neuf violations, à raison de 2 000 \$ par violation, pour un montant total de 18 000 \$.
 5. Un procès-verbal de violation distinct a été signifié le même jour à 2094051 Ontario.
 6. Aloplast avait jusqu'au 6 mai 2013 pour payer les SAP indiquées dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations. À la demande d'Aloplast, l'échéance a été reportée au 27 mai 2013.
 7. Le Conseil a reçu les observations d'Aloplast faites en son nom et en celui de 2094051 Ontario (collectivement les compagnies) datées du 22 mai 2013.
 8. À la lumière du dossier de la présente instance, incluant les observations présentées, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. Aloplast a-t-elle commis les violations?
 - II. Le montant des SAP est-il raisonnable?

I. Aloplast a-t-elle commis les violations?

9. 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 ».

³ Selon l'article 7 de la partie II des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour le compte d'un client des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que le client ne soit abonné à la LNNTE et qu'il ait payé les frais d'abonnement à l'administrateur de la LNNTE.

⁴ Selon l'article 3 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire, pour le compte d'un client, des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que ce client ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et qu'il lui ait fourni des renseignements.

10. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi une liste partielle des critères dont il tiendra compte dans l'examen d'une défense fondée sur la diligence raisonnable. Ces critères sont énoncés à la partie VII des Règles.
11. Le Conseil fait remarquer que les compagnies n'ont pas nié avoir fait les télécommunications qui ont donné lieu au procès-verbal de violation à l'endroit d'Aloplast, mais elles ont soutenu avoir exercé une diligence raisonnable pour empêcher les violations en question. Plus particulièrement, les compagnies ont indiqué que :
 - a) en 2012, des appels ont été faits à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTÉ en raison de failles dans le système et d'un changement à la direction chez Aloplast;
 - b) les compagnies ont fait tous les efforts nécessaires pour suivre les Règles en s'inscrivant auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, en achetant des abonnements à la LNNTÉ et en s'assurant que leur centre d'appels utilise de manière appropriée la LNNTÉ;
 - c) Aloplast a communiqué avec le Conseil en août 2012 afin de savoir comment utiliser correctement la LNNTÉ et, par la suite, elle a effectué les modifications nécessaires.
12. Les compagnies ont ajouté qu'elles étaient disposées à collaborer avec le Conseil dans le but de régler le problème et de se conformer aux Règles.
13. Le Conseil fait remarquer que les observations ne précisait pas la raison des failles présumées dans le système des compagnies ni en quoi le changement à la direction a mené aux violations en question. De plus, les observations ne détaillaient pas les mesures prises pour corriger les lacunes présumées dans le système et assurer le respect des Règles.
14. Le Conseil ajoute que l'inscription auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et l'abonnement à la LNNTÉ sont la responsabilité de la personne au nom de qui les télécommunications sont faites. Aloplast a été informée de ses obligations à cet égard en 2009 lorsqu'elle a reçu un procès-verbal de violation à la suite de violations similaires.
15. Le Conseil souligne que les télécommunications visées par le procès-verbal de violation en cause dans la présente décision ont été effectuées alors que l'inscription d'Aloplast auprès de l'administrateur de la LNNTÉ ou son abonnement à la LNNTÉ n'étaient pas valides et qu'Aloplast n'avait pas téléchargé la LNNTÉ à l'intérieur de la période de 31 jours précédant la date de chacune des télécommunications.
16. Le Conseil fait remarquer que 2094051 Ontario s'était inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et avait acheté des abonnements à la LNNTÉ. Malgré cela, il y avait des lacunes entre les inscriptions et les abonnements, et les

télécommunications en cause ont eu lieu alors que l'inscription de 2094051 Ontario n'était pas valide et que la compagnie n'avait pas téléchargé une copie de la LNNTE.

17. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que les compagnies n'ont pas fourni d'éléments de preuve permettant d'invoquer la diligence raisonnable en défense contre les violations indiquées dans le procès-verbal de violation.
18. Par conséquent, le Conseil conclut qu'Aloplast et 2094051 Ontario n'ont pas établi, selon la prépondérance des responsabilités, qu'elles avaient exercé une diligence raisonnable pour prévenir les violations.
19. Par conséquent, le Conseil conclut que 2094051 Ontario a commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation. Selon l'article 72.02 de la *Loi*, Aloplast est tenue responsable du fait d'autrui pour les actes de 2094051 Ontario. Par conséquent, le Conseil conclut également qu'Aloplast a commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation.

II. Le montant des SAP est-il raisonnable?

20. Dans leurs observations, les compagnies ont déclaré ce qui suit :
 - a) Aloplast est une petite entreprise familiale qui lutte pour survivre et procurer un emploi à plus de 20 personnes;
 - b) Aloplast a donné suite au procès-verbal de violation de 2009 et a payé la SAP au complet.
21. Le Conseil fait remarquer que le procès-verbal de 2013 prévoyait des SAP pour neuf violations à raison de 2 000 \$ par violation. Il ajoute que l'article 72.01 de la *Loi* prévoit que le montant d'une SAP peut atteindre 15 000 \$ par violation dans le cas d'une entreprise.
22. Le Conseil fait aussi remarquer qu'un procès-verbal de violation avait déjà été signifié à Aloplast en 2009 pour des violations similaires.
23. 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.
24. 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.
25. Le Conseil estime que le fait, pour un télévendeur, d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figure sur la LNNTE alors que son client n'est pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et qu'il n'est pas abonné à la

LNNTÉ 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.

26. 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 trois violations au cours de chacune des trois télécommunications à des fins de télémarketing en question.
27. En se fondant sur les renseignements financiers fournis par Aloplast pendant l'enquête, le Conseil estime qu'Aloplast est une petite entreprise aux fins d'établissement du montant approprié des SAP.
28. Étant donné la taille de la compagnie et le fait qu'il s'agit de la deuxième mesure d'application de la loi prise par le Conseil à l'endroit d'Aloplast, le Conseil estime qu'une SAP de 2 000 \$ par violation, pour un total de 18 000 \$, est raisonnable pour encourager la conformité et décourager de futures violations des Règles.
29. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que des SAP totales de 18 000 \$ sont raisonnables et nécessaires pour promouvoir la conformité à la réglementation.

Conclusion

30. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 2 000 \$ pour chacune des trois violations de l'article 4 de la partie II, chacune des trois violations de l'article 7 de la partie II et chacune des trois violations de l'article 3 de la partie III des Règles. Par conséquent, il impose des SAP totales de 18 000 \$ à Aloplast.
31. Le Conseil avise par la présente Aloplast 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 connexe⁵. 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.

⁵ 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.

32. Le Conseil rappelle à Aloplast 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 vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures qu'Aloplast devrait prendre afin de garantir le respect des 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 tout 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.
33. Le Conseil précise à Aloplast qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.
34. La somme de 18 000 \$ 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.
35. 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