



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-384

Version PDF

Ottawa, le 23 juillet 2014

Numéro de dossier : EPR 9174-970

Action Windows and Doors Ltd. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totalisant 24 000 \$ à Action Windows and Doors Ltd. (Action Windows) pour des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées en son nom 1) à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), et ce, 2) alors qu'Action Windows n'était pas abonnée à la LNNTÉ et 3) qu'elle n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 20 septembre 2011 et le 8 juin 2013, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées au nom d'Action Windows and Doors Ltd. (Action Windows)¹.
2. Une enquête a été menée sur ces plaintes et, le 19 septembre 2013, un procès-verbal de violation a été signifié à Action Windows en vertu des articles 72.01, 72.02 et 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal indiquait qu'un télévendeur a effectué, au nom d'Action Windows, 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 (LNNTÉ), et ce, alors qu'Action Windows n'était pas abonnée à la LNNTÉ et qu'elle n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ. Il en a résulté :
 - trois violations de l'article 4² de la partie II³ des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles);
 - trois violations de l'article 7⁴ de la partie II des Règles.

¹ Action Windows and Doors Ltd., North York (Ontario), tél. : 647-287-4803. Industrie – Vente et installation de portes et 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 LNNTÉ, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

³ Règles sur la LNNTÉ

3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour six violations, à raison de 4 000 \$ par violation, pour un montant total de 24 000 \$.
4. Action Windows avait jusqu'au 21 octobre 2013 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations.
5. Le Conseil fait remarquer qu'Action Windows n'a ni payé les SAP prévues au procès-verbal de violation ni présenté d'observations, conformément à ce dernier. Par conséquent, conformément à l'article 72.08(3) de la *Loi*, le Conseil juge qu'Action Windows a commis les violations décrites dans le procès-verbal de violation.
6. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a 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.
7. Le Conseil estime qu'un télévendeur qui effectue des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figure sur la LNNTE constitue une violation grave qui viole l'attente des consommateurs de ne pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing à moins que ces télécommunications soient exemptées de l'application des Règles en vertu de la Partie II⁵.
8. Le Conseil estime également qu'un client qui retient les services d'un télévendeur pour effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing lorsque ce client n'est pas abonné à la LNNTE constitue une infraction grave aux Règles. S'abonner à la liste est l'une des principales responsabilités des clients et des télévendeurs en vertu du régime de la LNNTE. Elle garantit non seulement que certains types de télécommunications ne seront pas effectués aux numéros inscrits à la LNNTE, mais aussi que les frais perçus maintiendront la viabilité du régime.
9. 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

⁴ 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.

⁵ L'article 3 de la Partie II des Règles établit les types de télécommunications exemptées des Règles sur la LNNTE, notamment les télécommunications faites aux consommateurs avec qui le télévendeur ou son client a une relation d'affaires en cours, les télécommunications faites au nom d'organismes de bienfaisance, de journaux largement diffusés, de partis politiques ou de candidats, de même que les télécommunications faites dans l'unique but de recueillir des renseignements dans le cadre d'un sondage auprès du public.

pour appuyer la conclusion de plus d'une violation des Règles lorsque plusieurs violations sont associées à ladite télécommunication.

10. Dans le cas présent, il y a eu deux violations au cours de chacune des trois télécommunications à des fins de télémarketing en question. Les SAP prévues au procès-verbal de violation ne font référence qu'à ces trois télécommunications, mais le Conseil estime que les nombreuses plaintes reçues à l'égard de la compagnie laissent croire que les six violations retenues révèlent un problème de plus grande envergure en ce qui a trait au respect des Règles de télémarketing par Actions Windows.
11. En ce qui concerne le caractère dissuasif de la mesure, à la lumière des informations fournies par Action Windows au cours de l'enquête, le Conseil a tenu compte de la petite taille de la compagnie pour déterminer le montant des SAP.
12. Pour ce qui est du risque de violations futures, le Conseil fait remarquer qu'il a déjà imposé une SAP de 3 000 \$ à Actions Windows pour avoir communiqué avec des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTE⁶. Cette SAP faisait suite à une série de mesures d'application entreprises contre plusieurs entités juridiques affiliées qui travaillaient de concert, et qui ont été reconnues coupables d'avoir violé les Règles et le Conseil leur a imposé des SAP totalisant 42 000 \$⁷.
13. Malgré cette précédente mesure, Action Windows n'a pas modifié ses façons de faire pour les rendre conformes et a de nouveau violé les dispositions de la Partie II des Règles. Le Conseil estime donc qu'une sanction plus sévère est justifiée dans les circonstances afin de garantir le respect des Règles à l'avenir.

Conclusion

14. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 4 000 \$ pour chacune des trois violations de l'article 4 de la partie II des Règles et chacune des trois violations de l'article 7 de la partie II des Règles. Le Conseil impose donc à Action Windows des SAP totalisant 24 000 \$.
15. Par la présente, le Conseil avise Action Windows qu'elle peut interjeter appel de la présente décision auprès du Conseil afin qu'il la révise, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et porter la décision du Conseil devant 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 connexe⁸. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, il est possible de porter la

⁶ Voir la décision de télécom 2010-364.

⁷ Voir les décisions de télécom 2010-363 à 2010-370.

⁸ 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

décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale 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.

16. Le Conseil rappelle à Action Windows qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing en son nom ou si elle engage des télévendeurs pour effectuer de telles télécommunications en son nom. Voici des exemples de mesures qu'Action Windows 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 aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing;
- établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures écrites adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour a) éviter d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à un numéro 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.

17. Le Conseil avise Action Windows qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.

18. La somme de 24 000 \$ doit être payée au plus tard le 22 août 2014 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 22 août 2014, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

19. 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

directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification afin de tenir compte du nouveau délai pour le dépôt de telles demandes.

- *Royal Deluxe Windows and Doors Industries Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2010-370, 10 juin 2010
- *Pride Windows and Doors Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2010-369, 10 juin 2010
- *2158519 Ontario Inc. (faisant affaire sous le nom de Lifetime Best Buy Windows and Doors) – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2010-368, 10 juin 2010
- *Evrca Enterprises Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2010-367, 10 juin 2010
- *Deluxe Pro Windows and Doors Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2010-366, 10 juin 2010
- *Casement Limited – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2010-365, 10 juin 2010
- *Action Windows and Doors Ltd. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2010-364, 10 juin 2010
- *1686496 Ontario Ltd. (faisant affaire sous le nom de 2 The Point Global Marketing) – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2010-363, 10 juin 2010
- *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