



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-545

Version PDF

Ottawa, le 23 octobre 2014

Numéro de dossier : EPR 9174-1457

Natures Carpet Cleaning (2012) Ltd. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totalisant 8 000 \$ à Natures Carpet Cleaning (2012) Ltd. pour avoir effectué 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 que l'entreprise utilisait une version de la LNTE qu'elle avait obtenue plus de 31 jours avant la date à laquelle les télécommunications en question étaient effectuées, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Entre le 14 mai et le 21 novembre 2013, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par Natures Carpet Cleaning (2012) Ltd.¹ (Natures Carpet).
2. Une enquête a été menée sur ces plaintes et, le 7 février 2014, un procès-verbal de violation a été signifié à Natures Carpet en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal informait Natures Carpet qu'elle avait effectué, pour son propre compte :
 - deux 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 4 de la partie II² des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) du Conseil³;
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing alors que l'entreprise utilisait une version de la LNTE qu'elle n'avait pas téléchargée dans les

¹ Natures Carpet Cleaning (2012) Ltd., Calgary (Alberta), tél. : 403-255-9394. Industrie – Vente et prestation de services de nettoyage de tapis

² 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 LNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

³ Les Règles ont été établies en vertu de l'article 41 de la *Loi*.

31 jours précédant les télécommunications, contrevenant ainsi à l'article 13 de la partie II⁴ des Règles.

3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour quatre violations, à raison de 2 000 \$ par violation, pour un montant total de 8 000 \$.
4. Natures Carpet avait jusqu'au 7 mars 2014 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations.
5. Le Conseil a reçu des observations de Natures Carpet datées du 28 février 2014.
6. À la lumière du dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - Natures Carpet a-t-elle commis les violations?
 - Les observations déposées par Natures Carpet soulèvent-elles une défense contre les violations?
 - Le montant des SAP est-il raisonnable?

Natures Carpet a-t-elle commis les violations?

7. Dans ses observations, Natures Carpet n'a pas nié avoir effectué les télécommunications à des fins de télémarketing établies dans le procès-verbal de violation. De plus, Natures Carpet a reconnu qu'elle effectue des appels à des fins de télémarketing à des consommateurs dans la région de Calgary, et n'a pas contesté le fait d'avoir communiqué avec des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTE ni le fait de ne pas avoir maintenu une version à jour de la LNNTE.
8. Par conséquent, le Conseil conclut que Natures Carpet a commis les violations établies dans le procès-verbal de violation.

Les observations déposées par Natures Carpet soulèvent-elles une défense contre les violations?

9. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a examiné les défenses que peut invoquer une personne qui a reçu un procès-verbal de violation, y compris la défense fondée sur la diligence raisonnable, prévue au paragraphe 72.1(1) de la *Loi*, ainsi que d'autres défenses fondées sur règles et principes de la common law.

⁴ Selon l'article 13 de la partie II des Règles, 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 31 jours avant la date à laquelle ils font les télécommunications à des fins de télémarketing.

10. Natures Carpet a indiqué qu'elle ignorait avoir l'obligation de télécharger la liste tous les 31 jours comme le prévoit l'article 13 de la partie II des Règles, parce que cette exigence ne lui avait pas été signalée dans la lettre d'avis de violation, datée du 14 mai 2013, envoyée par le personnel du Conseil.
11. Le Conseil note que la lettre d'avis de violation évoquée par Natures Carpet comprenait des citations directes d'articles spécifiques des Règles s'appliquant à la conduite de l'entreprise à ce moment-là, et qu'elle précisait également que Natures Carpet avait l'obligation de se conformer à toutes les Règles. La lettre donnait aussi les liens vers le texte complet des Règles sur le site Web du Conseil, ainsi que vers le site Web de l'administrateur de la LNNTE, lequel fournit aussi des renseignements aux télévendeurs sur leurs obligations en vertu des Règles. Par conséquent, le Conseil estime que les renseignements fournis à Natures Carpet dans la lettre l'orientaient suffisamment sur ses obligations en vertu des Règles.
12. Le Conseil fait remarquer que, comme il l'a maintes fois réitéré dans des décisions antérieures, l'ignorance des Règles ne peut être considérée comme une défense valable. Le Conseil estime que les personnes qui font des télécommunications non sollicitées à des fins de télémarketing choisissent de travailler dans un secteur d'activité réglementé et qu'elles ont donc la responsabilité de s'assurer que leur conduite est conforme aux Règles.
13. Dans ses observations, Natures Carpet a également fait référence au fait qu'elle maintient sa propre liste interne détaillée de numéros exclus afin d'éviter les télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs qui ont exprimé le souhait de ne pas être contactés.
14. Le Conseil note qu'aucune des violations en question n'est reliée à la liste interne des numéros exclus maintenue par Natures Carpet. Le Conseil estime également que le respect des règles concernant la liste interne des numéros exclus, établies à la partie III des Règles, ne peut dispenser une entreprise de se conformer ni aux Règles sur la LNNTE, établies à la partie II des Règles, ni aux autres articles des Règles. Les entreprises qui font du télémarketing ont l'obligation de respecter tous les articles des Règles qui leurs sont applicables.
15. D'autres mesures de conformité mentionnées par Natures Carpet, dont l'ajout de nouveaux effectifs pour veiller au respect des obligations prévues dans les Règles, n'ont été mises en place qu'après les dates des violations en question dans le procès-verbal de violation, ce qui ne permet pas d'établir que les pratiques de Natures Carpet sont suffisantes pour lui permettre d'invoquer une défense fondée sur la diligence raisonnable.
16. Par conséquent, le Conseil conclut que, selon la prépondérance des probabilités, les observations de Natures Carpet ne soulèvent pas de défense à l'égard des violations en question.

Le montant des SAP est-il raisonnable?

17. Natures Carpet a indiqué que le montant total des SAP de 8 000 \$ était trop élevé et qu'il conduirait l'entreprise à devoir cesser ses activités ou encore nuirait à sa capacité de conserver des emplois.
18. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a déclaré que la capacité de payer une SAP ne constituait pas un facteur approprié à prendre en considération pour déterminer le montant de la SAP. Le Conseil a déclaré que les facteurs appropriés à considérer pour déterminer le montant d'une SAP comprennent 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.
19. Le Conseil estime que le fait d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figure sur la LNNTE constitue une violation grave qui cause d'importants inconvénients et désagréments pour les consommateurs, et viole l'attente des consommateurs de recevoir moins d'appels à des fins de télémarketing exprimée par l'inscription de leur numéro à la LNNTE.
20. Le Conseil estime également que, pour un télévendeur, tout manquement à son obligation d'accéder à la LNNTE et de la télécharger au moins une fois tous les 31 jours constitue aussi une infraction grave aux Règles. S'abonner à la LNNTE est l'une des principales responsabilités des télévendeurs en vertu du régime de la LNNTE. Le défaut d'utiliser l'abonnement tel qu'il est prescrit dans les Règles augmente la possibilité que des consommateurs dont le numéro est inscrit sur la LNNTE reçoivent des appels, ce qui risque de miner leur confiance en l'efficacité de la LNNTE.
21. 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 au moins deux violations au cours des deux télécommunications à des fins de télémarketing en question.
22. En ce qui a trait au caractère dissuasif de la mesure, à la lumière des renseignements fournis par Natures Carpet dans son inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE et des renseignements financiers reçus de l'entreprise, le Conseil a tenu compte de la petite taille de Natures Carpet pour déterminer le montant des SAP.
23. Les SAP que le Conseil impose doivent être suffisamment élevées pour éviter qu'il ne soit financièrement avantageux pour un télévendeur d'une taille en particulier de les payer comme un coût d'exploitation.

24. De plus, tel qu'il est susmentionné, une lettre d'avis de violation a été signifié à Natures Carpet, pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTÉ et pour s'être livrée à des activités de télémarketing sans être inscrite ou abonnée à la LNNTÉ.
25. Le Conseil note que cette mesure d'application non pécuniaire n'a pas amené Natures Carpet à s'assurer de la conformité de ses activités de télémarketing aux Règles. Le Conseil estime donc qu'une mesure dissuasive est nécessaire pour prévenir de futures violations éventuelles.
26. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que des SAP totalisant 8 000 \$ sont raisonnables et nécessaires pour promouvoir la conformité aux Règles par une entreprise de la taille de Natures Carpet.

Conclusion

27. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 2 000 \$ pour chacune des deux 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. Le Conseil impose donc à Natures Carpet des SAP totalisant 8 000 \$.
28. Par la présente, le Conseil avise Natures Carpet 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 connexe⁵. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, il est possible de porter la 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.
29. Le Conseil rappelle à Natures Carpet 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 que Natures Carpet devrait prendre afin de respecter les Règles :

- maintenir l'inscription de l'entreprise auprès de l'administrateur de la LNNTÉ;
- maintenir l'abonnement de l'entreprise à la LNNTÉ;

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.

- 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.

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

31. La somme de 8 000 \$ doit être payée au plus tard le **24 novembre 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 **24 novembre 2014**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

32. 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