



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-90

Version PDF

Ottawa, le 28 février 2014

Avantage Pro Portes et Fenêtres – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1368

Dans la présente décision, le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totalisant 6 000 \$ à Avantage Pro Portes et Fenêtres (Avantage Pro) 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 (LNNTÉ), et ce, alors qu'Avantage Pro 1) n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, 2) qu'elle n'avait pas fourni de renseignements à l'administrateur de la LNNTÉ, 3) qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTÉ et 4) 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 18 avril 2012 et le 29 janvier 2013, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par Avantage Pro Portes et Fenêtres (Avantage Pro)¹.
2. Une enquête a été menée sur ces plaintes et, le 24 mai 2013, un procès-verbal de violation a été signifié à Avantage Pro en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal informait Avantage Pro qu'elle avait effectué, pour son 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 (LNNTÉ), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II² des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) du Conseil;
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTÉ et qu'elle n'avait pas payé tous les frais

¹ Avantage Pro Portes et Fenêtres, Montréal (Québec), tél. : 514-342-0808. Industrie – 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.

applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II³ des Règles;

- deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE et qu'elle n'avait pas fourni de renseignements à celui-ci, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III⁴ des Règles.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour six violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour un montant total de 6 000 \$.
 4. Advantage Pro avait jusqu'au 24 juin 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 a reçu des observations d'Advantage Pro datées du 21 juin 2013.
 6. À la lumière du dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. Advantage Pro a-t-elle commis les violations?
 - II. Le montant des SAP est-il raisonnable?

I. Advantage Pro a-t-elle commis les violations?

7. Dans ses observations, Advantage Pro n'a pas nié avoir commis les violations qui ont donné lieu au procès-verbal de violation.
8. Par conséquent, le Conseil conclut que, selon la prépondérance des probabilités, Advantage Pro a commis les violations ayant donné lieu au procès-verbal de violation.

II. Le montant des SAP est-il raisonnable?

9. Advantage Pro a fait valoir que des SAP totalisant 6 000 \$ sont excessives, soutenant que :
 - a) Advantage Pro n'était pas familière avec la *Loi* et les Règles et ne savait pas qu'elles s'appliquaient au Québec;

³ 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 les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE.

⁴ Selon l'article 2 de la partie III 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 inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et qu'il lui ait fourni des renseignements.

- b) Le montant des SAP a été établi sur la base de considérations qui ne sont pas pertinentes, à savoir des plaintes de violation non fondées;
 - c) La situation financière actuelle d'Avantage Pro est telle qu'elle n'est pas en mesure de payer les SAP sans causer des dommages sérieux à l'entreprise et à ses partenaires;
 - d) Avantage Pro s'engagera à élaborer et à mettre en œuvre un programme de conformité si le Conseil lui impose des SAP moins élevées.
10. En ce qui concerne l'affirmation d'Avantage Pro selon laquelle elle n'était pas familière avec la *Loi* et les Règles, le Conseil estime qu'il ne s'agit pas d'une défense valable. De plus, le Conseil fait remarquer que les plaintes relatives aux appels à des fins de télémarketing non sollicités supposément effectués par Avantage Pro ont été reçues après une lettre de demande de renseignements qui informait l'entreprise de ses obligations en vertu des Règles, laquelle a été envoyée le 27 février 2013.
11. En ce qui concerne l'affirmation d'Avantage Pro selon laquelle les plaintes ne sont pas fondées, le Conseil estime que le nombre de plaintes reçues lui a permis de dresser un portrait pertinent de la conduite de la compagnie, mais il fait remarquer que les SAP ont été imposées pour six violations appuyées par le témoignage de deux personnes.
12. 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 deux télécommunications à des fins de télémarketing en question. Par conséquent, le procès-verbal de violation établit des SAP pour six violations.
13. En ce qui concerne l'affirmation d'Avantage Pro concernant sa situation financière, dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a affirmé 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 estime que la taille du télévendeur est un facteur pertinent, mais est d'avis que le revenu net n'est pas, d'ordre général, un indicateur approprié de la capacité de générer des revenus du télévendeur. À cet égard, le Conseil fait remarquer que le revenu net peut être affecté par plusieurs facteurs non liés. 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.
14. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a également 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.

15. 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 LNNTE, et ce, sans être abonné à la LNNTE, constitue une violation grave qui cause 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 leur numéro à la LNNTE.
16. Le Conseil devrait s'assurer que les SAP qu'il impose sont suffisamment élevées pour éviter qu'il ne soit financièrement avantageux pour un télévendeur de les payer comme un coût d'exploitation. Le Conseil fait remarquer que Advantage Pro ne s'est pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE, et a donc évité de payer les frais d'abonnement requis depuis au moins le 18 avril 2012.
17. À la lumière de ce qui précède et compte tenu de la taille d'Advantage Pro et du fait qu'il s'agit du premier procès-verbal de violation signifié à l'entreprise, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des six violations décrites dans le procès-verbal de violation.
18. En ce qui concerne l'affirmation d'Advantage Pro selon laquelle elle s'engagerait à élaborer et à mettre en œuvre un programme de conformité, le Conseil estime que la compagnie devrait déjà avoir mis en place ces mesures pour s'assurer d'être conforme à ses obligations aux termes des Règles.

Conclusion

19. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des deux violations de l'article 4 de la partie II, pour chacune des deux violations de l'article 6 de la partie II et pour chacune des deux violations de l'article 2 de la partie III des Règles. Le Conseil impose donc à Advantage Pro des SAP totalisant 6 000 \$.
20. Le Conseil avise par la présente Advantage Pro qu'elle peut interjeter appel de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révisé, 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. 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.

21. Le Conseil rappelle à Advantage Pro qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications aux fins de télémarketing en son nom ou si elle engage des télévendeurs afin de vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures qu'Advantage Pro devrait prendre afin de respecter les Règles :
- s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNANTE;
 - s'abonner à la LNANTE;
 - télécharger la LNANTE au moins une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication 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'effectuer une télécommunication de télémarketing à un numéro inscrit sur la LNANTE depuis plus de 31 jours et b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications de télémarketing.
22. Le Conseil avise Advantage Pro qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.
23. La somme de 6 000 \$ doit être payée au plus tard le 31 mars 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 31 mars 2014, 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 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