



## Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-572

Version PDF

Ottawa, le 22 décembre 2015

Numéro de dossier : EPR 9174-1482

### **Blue Dream HT Ltd. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

*Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totalisant 21 000 \$ à Blue Dream HT Ltd. (Blue Dream) pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), et pour avoir effectué certaines de ces télécommunications i) en dehors des heures permises, ii) alors qu'elle n'était ni inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE, iii) ni abonnée à la LNNTE, ou iv) en s'appuyant sur une version de la LNNTE qui datait de plus de 31 jours.*

#### **Introduction**

1. Entre le 28 juillet 2013 et le 2 février 2015, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes relativement à des télécommunications à des fins de télémarketing envoyées par télécopieur qui semblaient avoir été effectuées par Blue Dream HT Ltd. (Blue Dream). Ces télécopies contenaient des annonces de divers services commercialisés sous divers noms commerciaux employés par Blue Dream, y compris Mass Media, Canadian Windows, Customers Choice, Door to Door Flyer Distribution, We Insure All et Windows by Installer.
2. Le Conseil a enquêté sur ces plaintes et, le 18 mars 2015, un procès-verbal de violation a été signifié à Blue Dream en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*<sup>1</sup>. Dans ce procès-verbal, on informait Blue Dream qu'elle avait effectué dix télécommunications à des fins de télémarketing se traduisant par :
  - dix violations de l'article 4<sup>2</sup> de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) du Conseil, qui interdit d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figurent sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE);

---

<sup>1</sup> Le paragraphe 72.07(1) de la *Loi* précise que l'agent verbalisateur peut, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise, dresser un procès-verbal qu'il fait signifier à l'auteur présumé.

<sup>2</sup> 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 Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, 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.

- une violation de l'article 6 de la partie II des Règles, qui interdit au télévendeur d'effectuer 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;
  - une violation de l'article 13<sup>3</sup> de la partie II des Règles, qui exige du télévendeur effectuant des télécommunications à des fins de télémarketing qu'il utilise une version de la LNNTE datant de moins de 31 jours;
  - une violation de l'article 2 de la partie III des Règles, qui interdit au télévendeur d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE, qu'il lui ait fourni des renseignements et que les frais applicables que l'enquêteur délégué exige à son endroit aient été acquittés;
  - une violation de l'article 23<sup>4</sup> de la partie III des Règles, qui limite la possibilité d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à des heures particulières.
3. Le procès-verbal de violation prévoit des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour 14 violations, à raison de 1 500 \$ par violation, ce qui totalise 21 000 \$.
  4. Blue Dream avait jusqu'au 18 avril 2015, puis jusqu'au 30 août 2015, pour payer les SAP indiquées dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations.
  5. D'après le dossier de la présente instance, le Conseil a relevé les questions suivantes sur lesquelles il doit se prononcer :
    - Blue Dream a-t-elle commis les violations?
    - Le montant des SAP est-il raisonnable?

### **Blue Dream a-t-elle commis les violations?**

6. Blue Dream n'a ni payé les SAP énoncées dans le procès-verbal de violation ni présenté d'observations à l'égard dudit procès-verbal. Par conséquent, conformément au

---

<sup>3</sup> 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 31 jours avant la date à laquelle ils font des télécommunications à des fins de télémarketing.

<sup>4</sup> Selon l'article 23 de la partie III des Règles, une télécommunication à des fins de télémarketing doit se faire à l'intérieur de la plage horaire suivante : de 9 h à 21 h 30 les jours de semaine (du lundi au vendredi) et de 10 h à 18 h la fin de semaine (le samedi et le dimanche). Les heures font référence au moment où le consommateur reçoit la télécommunication de télémarketing.

paragraphe 72.08(3)<sup>5</sup> de la *Loi*, Blue Dream est jugée avoir commis les violations décrites dans le procès-verbal de violation.

### **Le montant des SAP est-il raisonnable?**

7. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a déclaré que les facteurs pertinents à prendre en considération au moment de 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 de même que la possibilité de récidive<sup>6</sup>.
8. Le fait qu'un télévendeur ne s'inscrive pas auprès de l'administrateur de la LNNTE, ne s'abonne pas à la LNNTE et ne télécharge pas la liste au moins tous les 31 jours pendant les campagnes de télémarketing comme il est exigé, constitue une importante violation des Règles. Au titre du régime de la LNNTE, l'inscription et l'abonnement font partie des principales responsabilités des télévendeurs; cependant, Blue Dream a effectué des télécommunications à des fins de télémarketing pendant certaines périodes en juillet et en octobre 2014 au cours desquelles il y a eu des interruptions dans son inscription et son abonnement. De plus, en octobre 2014, pendant une période où elle était inscrite et abonnée, elle a mis plus de 31 jours pour télécharger la liste.
9. En outre, Blue Dream a effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTE, même pendant des périodes où elle était une abonnée inscrite. Il s'agit là d'une importante violation qui cause des inconvénients et des dérangements considérables pour les consommateurs, et qui va à l'encontre des attentes des consommateurs exprimées par leur inscription à la LNNTE, à savoir qu'ils recevront moins de télécommunications à des fins de télémarketing.
10. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes, Blue Dream a envoyé des télécommunications non sollicitées par télécopieur au cours d'une période de plus d'un an et demi, ce qui s'est traduit par un fort volume de plaintes de la part de consommateurs canadiens.
11. En ce qui concerne l'élément dissuasif de la mesure, le Conseil doit s'assurer que les SAP qu'il impose ne sont pas trop faibles pour qu'il soit financièrement avantageux pour un télévendeur ou son client de payer le montant en tant que dépense normale d'exploitation.
12. Quant à la possibilité de récidive, Blue Dream a déjà reçu des lettres d'avertissement ainsi que des avis de violation de la part du personnel du Conseil pour des infractions semblables et n'a pas pris les mesures correctives nécessaires.

---

<sup>5</sup> Le paragraphe 72.08(3) de la *Loi* stipule que le non-exercice de la faculté mentionnée au procès-verbal dans le délai imparti vaut aveu de responsabilité à l'égard de la violation et le Conseil peut imposer la pénalité mentionnée au procès-verbal.

<sup>6</sup> En outre, le Conseil a déclaré dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109 que la capacité de payer est un facteur dont il faut tenir compte au moment d'établir le montant des SAP, parce qu'il est lié au caractère dissuasif de la mesure.

13. De plus, même si Blue Dream n'a produit aucune observation en réponse au procès-verbal de violation, elle a quand même répondu à une lettre de demande d'information envoyée pendant la période d'enquête. Dans sa réponse, l'entreprise a fait valoir que ses procédures sont conformes aux Règles, mais elle n'a pas expliqué ni abordé la façon dont elle a continué de communiquer avec les consommateurs dont le numéro figurait sur la LNNTÉ, ni pourquoi elle l'a fait. Ces consommateurs ont continué de déposer des plaintes au sujet de télécopies non sollicitées qu'ils ont reçues de Blue Dream après qu'ont eu lieu les échanges entre l'entreprise et le Conseil. Par conséquent, le Conseil estime que des mesures non pécuniaires se sont avérées insuffisantes pour que Blue Dream se conforme aux Règles.
14. Compte tenu de ce qui précède, la somme totale des SAP de 21 000 \$ est raisonnable et nécessaire pour assurer le respect des Règles par Blue Dream.

## Conclusions

15. Dans les circonstances, la sanction de 1 500 \$ pour chacune des dix violations de l'article 4 de la partie II des Règles, la violation de l'article 6 de la partie II des Règles, la violation de l'article 13 de la partie II des Règles, la violation de l'article 2 de la partie III des Règles et la violation de l'article 23 de la partie III des Règles est raisonnable. Le Conseil impose donc à Blue Dream des SAP totalisant 21 000 \$.
16. Le Conseil avise par la présente Blue Dream qu'elle peut interjeter appel de la présente décision auprès du Conseil afin que celui-ci la révise, l'annule ou la modifie, en vertu de l'article 62 de la *Loi*, et qu'elle peut porter la décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale, en vertu 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 est soumise aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*; le Conseil affichera sur son site Web tout document connexe<sup>7</sup>. 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 d'appel fédérale dans des cas exceptionnels.
17. Le Conseil rappelle à Blue Dream qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing. Voici des exemples de mesures que Blue Dream devrait prendre afin de garantir le respect des Règles :
- s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTÉ;
  - s'abonner à la LNNTÉ;
  - télécharger la LNNTÉ au moins une fois tous les 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing;

---

<sup>7</sup> Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a publié, en vertu des *Règles de procédure*, les lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification afin de refléter le délai modifié à l'intérieur duquel les demandes doivent être soumises.

- ne pas effectuer de télécommunications à des fins de télémarketing à un consommateur dont le numéro de télécommunication figure sur la LNNTE, à moins que ce consommateur ait donné son consentement explicite à cet égard;
- ne pas effectuer de télécommunications à des fins de télémarketing à un consommateur en dehors des heures permises;
- 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 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.

18. Le Conseil avise Blue Dream qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.

19. La somme de 21 000 \$ doit être payée au plus tard le **21 janvier 2016** 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 **21 janvier 2016**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

20. 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 générale

### Documents connexes

- *Sanctions administratives pécuniaires en vertu du Registre de communication avec les électeurs*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-109, 27 mars 2015
- *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