



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2016-391

Version PDF

Ottawa, le 3 octobre 2016

Numéro de dossier : PDR 9174-1556

Robert Gendron, exerçant ses activités sous les noms de Dynique Restoration et de Victorian Restoration – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totales de 18 000 \$ à Robert Gendron, exerçant ses activités sous les noms de Dynique Restoration et de Victorian Restoration, 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 (LNNTÉ), et ce, alors i) qu'il n'était pas abonné à la LNNTÉ et qu'il n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ et ii) qu'il n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et qu'il ne lui avait pas fourni des renseignements, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Entre le 4 décembre 2013 et le 13 février 2015, le Conseil a reçu des plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par M. Robert Gendron, exerçant ses activités sous les noms de Dynique Restoration et Victorian Restoration, ou pour le compte de celui-ci.
2. Une enquête a été menée sur ces plaintes et, le 30 novembre 2015, un procès-verbal de violation a été signifié à M. Gendron en vertu du paragraphe 72.07(1) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*¹. Le procès-verbal avisait M. Gendron qu'il avait effectué des télécommunications à des fins de télémarketing se traduisant par :
 - sept violations de l'article 4 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 (LNNTÉ);
 - sept violations 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 LNNTÉ et qu'il ait payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ;

¹ Conformément au paragraphe 72.07(1) de la *Loi*, 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.

- quatre violations 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 abonné à la LNNTE, qu'il ait fourni des renseignements à l'administrateur de la LNNTE et qu'il lui ait payé tous les droits applicables imposés par l'enquêteur délégué.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour 18 violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour un montant total de 18 000 \$.
 4. M. Gendron avait jusqu'au 30 décembre 2015 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter au Conseil des observations relativement aux violations.
 5. Le Conseil a reçu des observations de M. Gendron, datées du 18 décembre 2015.

Questions

6. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - M. Gendron a-t-il commis les violations?
 - Les observations déposées par M. Gendron soulèvent-elles une défense valable contre les violations?
 - Le montant des SAP est-il raisonnable?

M. Gendron a-t-il commis les violations?

7. Le procès-verbal reposait sur des attestations de consommateurs qui ont soutenu que leurs numéros étaient inscrits sur la LNNTE lorsqu'ils ont reçu l'appel de télémarketing effectué par M. Gendron ou pour son compte², qu'ils n'avaient pas eu auparavant de relation commerciale avec M. Gendron, et que leur numéro de téléphone n'était pas associé à une entreprise. Aux dates auxquelles les appels ont été effectués, M. Gendron n'était ni inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonné à la LNNTE.
8. Dans ses observations, M. Gendron n'a pas nié avoir effectué les télécommunications à des fins de télémarketing établies dans le procès-verbal de violation. De plus, M. Gendron a reconnu avoir effectué des appels à des fins de télémarketing alors qu'il n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonné à la LNNTE et qu'il a effectué les télécommunications à des fins de télémarketing sans le consentement préalable des consommateurs qui ont reçu l'appel.

² Conformément à l'article 72.16 de la *Loi*, l'employeur ou le mandant est responsable de la violation commise par son employé ou son mandataire dans le cadre de son emploi ou de son mandat, selon le cas, que l'auteur de la violation fasse ou non l'objet de procédure en violation.

9. Par conséquent, le Conseil conclut que, selon la prépondérance des probabilités, M. Gendron a commis les violations mentionnées dans le procès-verbal de violation daté du 30 novembre 2015.

Les observations déposées par M. Gendron soulèvent-elles une défense valable contre les violations?

10. M. Gendron a indiqué qu'à la suite de la réception d'une lettre d'avis de violation du personnel du Conseil datée du 29 février 2012, il s'est inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et s'est abonné à la LNNTE, même si la lettre ne contenait aucun renseignement sur la manière d'utiliser la liste ni sur les exigences relatives à son téléchargement. M. Gendron a déclaré que son amende devrait être réduite compte tenu des efforts qu'il a déployés pour s'informer des Règles et se conformer aux dispositions réglementaires, et du manque d'assistance connexe. Il a précisé que les violations ont été commises parce qu'il n'avait pas bien compris comment respecter les Règles et que le procès-verbal de violation aurait dû être émis plus tôt, de manière à lui permettre de prendre les mesures correctives en temps opportun.
11. Un manque de connaissances des Règles n'est pas considéré comme une défense valable contre les violations des Règles. Les personnes qui font des télécommunications non sollicitées à des fins de télémarketing choisissent de travailler dans un secteur d'activité réglementé et, par conséquent, elles ont la responsabilité de s'assurer que leur conduite est conforme aux Règles. Le Conseil estime qu'il n'appartient pas à l'enquêteur de fournir cette assistance.
12. Toutefois, la lettre d'avis de violation à laquelle M. Gendron a fait référence comprenait des citations directes d'articles spécifiques des Règles s'appliquant à la conduite de télémarketing de son entreprise à ce moment-là, et précisait également que M. Gendron avait l'obligation de se conformer à toutes les Règles. La lettre donnait aussi un lien vers le texte complet des Règles sur le site Web du Conseil, ainsi qu'un lien vers le site Web de l'administrateur de la LNNTE, lequel fournit des renseignements aux télévendeurs sur leurs obligations en vertu des Règles. M. Gendron a continué à effectuer des appels de télémarketing auprès de consommateurs dont le numéro était inscrit sur la LNNTE malgré l'émission de la lettre d'avis de violation.
13. Par conséquent, le Conseil conclut que, selon la prépondérance des probabilités, les observations de M. Gendron ne soulèvent pas une défense valable contre les violations en question.

Le montant des SAP est-il raisonnable?

14. M. Gendron a indiqué qu'il est dans une situation financière difficile et que le montant des SAP représente une partie importante de son revenu net. M. Gendron a offert de cesser définitivement les télécommunications à des fins de télémarketing si le Conseil retirait les SAP.

15. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a déclaré que les facteurs pertinents à prendre en considération 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 la possibilité de récidive³.
16. Les mesures d'application de la loi du Conseil visent non pas à décourager, à punir ou à interdire les activités de télémarketing, mais plutôt à favoriser le respect des Règles. La proposition de M. Gendron de s'abstenir complètement d'exercer des activités de télémarketing si la pénalité tombe est incompatible avec cet objectif.
17. Le Conseil a déjà pris des mesures d'application de la loi en publiant une lettre d'avis de violation en 2012, laquelle ne comportait pas de sanction pécuniaire. Comme cette lettre d'avis de violation n'a pas incité M. Gendron à se conformer aux Règles, une pénalité s'impose en vue d'éviter d'autres violations.
18. Effectuer des télécommunications non sollicitées à des fins de télémarketing aux consommateurs qui ont inscrit leurs numéros sur la LNNTE constitue une violation grave qui cause d'importants inconvénients et désagréments aux consommateurs, et viole l'attente des consommateurs de recevoir moins d'appels à des fins de télémarketing exprimée par l'inscription de leurs numéros sur la LNNTE. Dans le cas présent, M. Gendron n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et n'était pas abonné à la LNNTE au cours de la période indiquée dans le procès-verbal de violation.
19. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, M. Gendron a effectué des télécommunications à des fins de télémarketing non conformes au cours de la période du 4 décembre 2013 au 13 février 2015.
20. Pour ce qui est du caractère dissuasif de la mesure, le Conseil doit s'assurer que les SAP qu'il impose i) sont suffisamment élevées pour éviter qu'il ne soit financièrement avantageux pour un télévendeur ou un client d'un télévendeur de les payer comme un coût d'exploitation et ii) incite le contrevenant à respecter les Règles. La conformité comprend, entre autres choses, l'inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE et l'achat d'abonnements pour les indicatifs régionaux des consommateurs où les appels seront faits.
21. Malgré le fait qu'il exploite une entreprise relativement petite, M. Gendron a évité de payer 10 965 \$ en frais d'inscription à la LNNTE sur la base des indicatifs régionaux des appels effectués pour lesquels il ne détenait pas un abonnement valide.
22. Conformément à l'article 72.01 de la *Loi*, toute contravention ou tout manquement à une mesure prise par le Conseil au titre de l'article 41 de la *Loi* constitue une violation exposant son auteur à une SAP dont le montant peut atteindre 1 500 \$ par violation. Dans le cas présent, les SAP totales de 18 000 \$ (18 violations à 1 000 \$ par violation) sont raisonnables et nécessaires pour promouvoir le respect des Règles par M. Gendron.

³ En outre, le Conseil a déclaré dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109 qu'il faut tenir compte de la capacité de payer pour décider du montant d'une SAP, parce que ce facteur est lié au caractère dissuasif de la mesure.

23. En l'espèce, la sanction de 1 000 \$ pour chacune des sept violations de l'article 4 de la partie II des Règles, des sept violations de l'article 6 de la partie II des Règles et des quatre violations de l'article 2 de la partie III des Règles est raisonnable.

Conclusions

24. Le Conseil impose à M. Robert Gendron, exerçant ses activités sous les noms de Dynique Restoration et de Victorian Restoration, des SAP totalisant 18 000 \$.

25. Le Conseil avise par la présente M. Gendron qu'il peut demander au Conseil que ce dernier révise, annule ou modifie la décision, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et qu'il peut demander l'autorisation d'interjeter appel de la présente demande 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 décision⁴, et le Conseil affichera sur son site Web tout document connexe. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, toute demande d'autorisation d'interjeter appel doit être déposée 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.

26. Le Conseil rappelle à M. Gendron qu'il doit se conformer aux Règles s'il continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing ou s'il engage des télévendeurs pour le faire pour son compte. Voici des exemples de mesures que M. Gendron 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 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins 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 i) éviter d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing à un numéro inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et ii) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.

27. Le Conseil informe M. Gendron qu'en cas de nouvelles violations, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.

⁴ 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 déposer de telles demandes.

28. La somme de 18 000 \$ doit être payée au plus tard le **2 novembre 2016**, et versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. Tout montant en souffrance après le **2 novembre 2016** sera assujéti à des intérêts composés calculés mensuellement au taux bancaire moyen en vigueur majoré de 3 %. Ces intérêts s'appliqueront à toute la période comprise entre la date d'échéance susmentionnée et le jour précédant la date de réception du paiement.
29. 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