



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2016-441

Version PDF

Ottawa, le 7 novembre 2016

Numéro de dossier : EPR 9174-1537

Vikram Malik et Inderjeet Singh Baweja, exerçant leurs activités sous le nom de Support Avenues – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totalisant 7 500 \$ à Vikram Malik et à Inderjeet Singh Baweja, exerçant leurs activités sous le nom de Support Avenues, pour des violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées. Plus précisément, MM. Malik et Singh Baweja ont effectué des télécommunications à des fins de télémarketing au nom d'un client qui i) n'était pas abonné à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE et ii) n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNTE et ne lui avait pas fourni de renseignements. Dans certains cas, les numéros de télécommunication des consommateurs figuraient sur la LNTE.

Introduction

1. Entre le 3 décembre 2013 et le 16 septembre 2014, le Conseil a reçu des renseignements concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par MM. Vikram Malik et Inderjeet Singh Baweja, exerçant leurs activités sous le nom de Support Avenues¹, au nom de leur client.
2. Ces renseignements ont fait l'objet d'une enquête et, le 22 février 2016, un procès-verbal de violation a été dressé conformément au paragraphe 72.07(1) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*² et signifié à MM. Malik et Singh Baweja. Le procès-verbal informait MM. Malik et Singh Baweja qu'ils étaient responsables d'avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing, entre le 13 juin 2014 et le 3 septembre 2014, menant à :
 - trois violations de l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) du Conseil, qui interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing au numéro de télécommunication d'un consommateur qui figure sur la Liste

¹ Support Avenues appartient à MM. Malik et Singh Baweja, qui l'exploitent en tant qu'entité non constituée, située à New Delhi (Inde).

² Le paragraphe 72.07(1) de la *Loi* dispose que l'agent verbalisateur peut, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise, dresser un procès-verbal de violation qu'il fait signifier à l'auteur présumé.

nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur;

- sept violations de l'article 7 de la partie II des Règles, qui 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 LNNTÉ et qu'il n'ait payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ;
 - sept violations de l'article 3 de la partie III des Règles, qui interdit au télévendeur de faire, pour le compte d'un client, des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que ce client ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTÉ, qu'il lui ait fourni des renseignements et que les frais applicables que l'enquêteur délégué exige à son endroit aient été acquittés.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour 17 violations, à raison de 1 500 \$ par violation, pour un montant total de 25 500 \$.
 4. MM. Malik et Singh Baweja avaient jusqu'au 2 mai 2016 soit pour payer les SAP indiquées dans le procès-verbal, soit pour présenter au Conseil des observations concernant les violations.
 5. Le Conseil a reçu des observations de MM. Malik et Singh Baweja datées du 5 mai 2016. Le Conseil a accepté ces observations malgré le retard de trois jours en raison de preuves démontrant des délais à la frontière.

Questions

6. Compte tenu du dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - MM. Malik et Singh Baweja ont-ils commis les violations?
 - Le montant des SAP est-il raisonnable?

MM. Malik et Singh Baweja ont-ils commis les violations?

7. L'avis de violation était étayé par des déclarations de témoins provenant de sept personnes ayant révélé avoir reçu des appels non sollicités de la part de MM. Malik et Singh Baweja au nom de leur client.
8. Plus précisément, MM. Malik et Singh Baweja ont effectué des télécommunications à des fins de télémarketing au nom de leur client entre le 3 décembre 2013 et le 16 septembre 2014. Après un examen par le Conseil des dates pour lesquelles les personnes ont déclaré la réception des appels non sollicités, trois appels ne font pas partie de la période susmentionnée. Les sept violations associées aux déclarations déposées par ces trois personnes ont donc été rejetées.

9. Dans leurs observations, MM. Malik et Singh Baweja n'ont pas nié le fait qu'ils ont effectué des appels non sollicités au nom d'un client qui n'était pas abonné à la LNANTE ni inscrit auprès de l'administrateur de la LNANTE. Toutefois, ils ont nié avoir une relation d'affaires avec deux des sept personnes ayant fait une déclaration. MM. Malik et Singh Baweja ont reconnu que les appels présumés ont eu lieu entre eux et les cinq autres témoins, mais ils ont déclaré que les appels avaient été initiés par les consommateurs. MM. Malik et Singh Baweja ont indiqué qu'ils possédaient des journaux d'appels, une base de données et des registres de transaction qui confirment que les appels présumés ont été initiés par les témoins, mais ils n'ont fourni aucun de ces documents avec leurs observations.
10. Le dossier de la présente instance indique que le client de Support Avenues, au nom duquel les appels non sollicités présumés ont été faits, n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNANTE et n'était pas abonné à la LNANTE au moment des appels. De plus, les quatre autres personnes ayant reçu des appels présumés au cours de la période en question étaient i) inscrites sur la LNANTE lorsqu'elles ont reçu des appels de Support Avenues ou au nom de celle-ci, ou ii) n'avaient aucune relation d'affaires existante avec Support Avenues, et les numéros de téléphone des personnes n'étaient pas liés à des entreprises. Par conséquent, le Conseil accorde plus de poids aux déclarations des témoins, lesquels décrivent tous des circonstances semblables relativement aux appels, qu'aux attestations non documentées de MM. Malik et Singh Baweja selon lesquelles les personnes ont initié les appels.
11. Par conséquent, selon la prépondérance des probabilités, MM. Malik et Singh Baweja ont commis :
- deux violations de l'article 4 de la partie II des Règles, pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la LNANTE, et ce, sans le consentement exprès des consommateurs à cet égard;
 - quatre violations de l'article 7 de la partie II des Règles, pour avoir effectué une télécommunication à des fins de télémarketing pour le compte d'un client qui n'était pas abonné à la LNANTE;
 - quatre violations de l'article 3 de la partie III des Règles, pour avoir effectué une télécommunication à des fins de télémarketing pour le compte d'un client qui n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNANTE.

Le montant des SAP est-il raisonnable?

12. L'imposition d'une SAP vise à favoriser le respect des Règles. Conformément à l'article 72.01 de la *Loi*, toute contravention à une mesure prise par le Conseil au titre de l'article 41 constitue une violation exposant son auteur à une SAP dont le montant peut atteindre 1 500 \$ par violation. Dans le cas présent, le procès-verbal de violation a établi 1 500 \$ par violation pour chacune des 17 violations.

13. 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 et le risque de violations futures³.
14. Effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées par un télévendeur à des consommateurs dont les numéros de télécommunication sont inscrits 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 leur inscription. Dans le cas présent, l'état relatif à l'inscription et à l'abonnement à la LNNTE de Support Avenues n'est pas pertinent en ce qui concerne la nature des violations. Cependant, MM. Malik et Singh Baweja n'ont pas réussi à se conformer aux exigences principales des Règles et ont tiré un avantage financier de cette situation, étant donné qu'ils i) n'ont pas vérifié si leur client était inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE ou abonné à la LNNTE, et ii) ont communiqué avec des consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la LNNTE au cours de la période indiquée dans le procès-verbal de violation. Ce facteur pèse en faveur d'un montant de SAP par violation à la limite supérieure de l'échelle.
15. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, une seule télécommunication à des fins de télémarketing peut, dans certains cas, entraîner de multiples violations des Règles. Dans le cas présent, de multiples violations se sont produites pendant chacune des télécommunications à des fins de télémarketing. Toutefois, un nombre inférieur de violations a été retenu dans la présente décision relativement au nombre établi dans le procès-verbal de violation, lequel était en faveur d'une SAP par violation d'un montant intermédiaire.
16. Pour ce qui est du caractère dissuasif de la mesure, le Conseil doit s'assurer que les SAP qu'il impose 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. Le Conseil doit également tenir compte de la capacité de payer du contrevenant ainsi que de la probabilité de récidive.
17. Il s'agit de la première fois qu'un procès-verbal de violation a été émis à MM. Malik et Singh Baweja, et aucune mesure d'application de la loi n'a été prise en vertu des Règles contre eux ou leur entreprise, Support Avenues. De plus, le Conseil n'a aucune preuve indiquant que MM. Malik et Singh Baweja participent à l'heure actuelle à des activités de télémarketing auprès des Canadiens en leur nom ou au nom d'autres clients. Par conséquent, le Conseil n'a aucune preuve pour conclure que le risque de récidive est élevé. Ces deux facteurs sont en faveur d'un montant de SAP par violation à la limite inférieure de l'échelle.

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.

18. Bien que MM. Malik et Singh Baweja n'aient fourni aucune preuve concernant leur capacité de payer, le dossier indique que Support Avenues a obtenu des revenus importants en raison de leur relation avec leur client. Ces revenus démontrent la capacité de payer, ce qui nécessite un montant de SAP par violation plus élevé pour servir de mesure dissuasive appropriée.

Conclusions

19. Compte tenu de ce qui précède, une SAP réduite de 750 \$ pour chacune des deux violations de l'article 4 de la partie II des Règles; des quatre violations de l'article 7 de la partie II des Règles; et des quatre violations de l'article 3 de la partie III des Règles est appropriée. Le Conseil impose donc des SAP totalisant 7 500 \$ à MM. Malik et Singh Baweja, exerçant leurs activités sous le nom de Support Avenues.

20. Le Conseil avise par la présente MM. Malik et Singh Baweja qu'ils peuvent interjeter appel de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révise, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et 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*, il est possible de porter la présente 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.

21. Le Conseil rappelle à MM. Malik et Singh Baweja que, s'ils effectuent des télécommunications à des fins de télémarketing ou s'ils engagent des télévendeurs pour effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à l'avenir, ils doivent se conformer aux Règles. Voici des exemples de mesures que MM. Malik et Singh Baweja devraient prendre afin de respecter les Règles :

- s'assurer que tout client pour le compte duquel MM. Malik et Singh Baweja effectuent des télécommunications à des fins de télémarketing est inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et abonné à la LNNTE;
- s'assurer qu'ils téléchargent l'abonnement de leur client à 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 adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour i) éviter d'effectuer une télécommunication de télémarketing à un numéro inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et ii) respecter la

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 refléter le délai modifié à l'intérieur duquel les demandes doivent être soumises.

demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications de télémarketing.

22. Le Conseil avise MM. Malik et Singh Baweja qu'en cas de récidive, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
23. La somme de 7 500 \$ doit être payée au plus tard le **7 décembre 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 **7 décembre 2016**, 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 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