



## Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2016-88

Version PDF

Ottawa, 8 mars 2016

*Numéro de dossier : PDR 9174-1136*

### **Toronto Breeze Air Duct Cleaning Services Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

*Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totalisant 39 000 \$ à Toronto Breeze Air Duct Cleaning Services Inc. pour des télécommunications à des fins de télémarketing faites pour son compte à des consommateurs dont le numéro figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), et ce, sans être abonnée à la LNTE et avoir payé les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, et sans être inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE et avoir fourni des renseignements à celui-ci.*

#### **Introduction**

1. Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et le 1<sup>er</sup> décembre 2014, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par Toronto Breeze Air Duct Cleaning Services Inc. (Toronto Breeze), ou pour le compte de cette entreprise.
2. Ces plaintes ont fait l'objet d'une enquête et, le 6 février 2015, un procès-verbal de violation a été dressé conformément à l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*<sup>1</sup>. Le procès-verbal informait Toronto Breeze qu'elle était responsable de la conduite des télévendeurs dont elle avait retenu les services et que ces télévendeurs avaient fait :
  - neuf télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), contrevenant ainsi à l'article 4<sup>2</sup> de la partie II des Règles du Conseil sur les télécommunications non sollicitées (les Règles);
  - quinze télécommunications de télémarketing pour le compte d'un client qui n'était pas abonné à la LNTE et qui n'avait pas payé tous les frais

---

<sup>1</sup> 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 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 LNTE, 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.

applicables à l'administrateur de la liste, contrevenant ainsi à l'article 7<sup>3</sup> de la partie II des Règles;

- quinze télécommunications de télémarketing pour le compte d'un client qui n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE, et qui ne lui avait pas fourni des renseignements, contrevenant ainsi à l'article 3<sup>4</sup> de la partie III des Règles;
  - une télécommunication de télémarketing qui n'affichait pas le numéro de télécommunication utilisé par le télévendeur et auquel le consommateur peut joindre celui-ci, contrevenant ainsi à l'article 25<sup>5</sup> des Règles.
3. Le procès-verbal prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour 40 violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour un montant total de 40 000 \$.
  4. En vertu de l'alinéa 72.07(2)b) de la *Loi*, Toronto Breeze avait 30 jours à partir de la date à laquelle elle a reçu la signification du procès-verbal soit pour payer la SAP indiquée dans le procès-verbal, soit pour présenter au Conseil des observations concernant les violations.
  5. Le Conseil a reçu des observations du directeur de Toronto Breeze, Ali Tariq. Celles-ci portaient tant sur le procès-verbal visant l'entreprise que sur un procès-verbal dressé en même temps qui vise personnellement M. Tariq et qui fait l'objet de la Décision de conformité et Enquêtes 2016-89, publiée également aujourd'hui.
  6. Compte tenu du dossier de l'instance, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
    - Toronto Breeze a-t-elle commis les violations?
    - Le montant de la SAP est-il raisonnable?

### **Toronto Breeze a-t-elle commis les violations?**

7. Le procès-verbal reposait sur des renseignements fournis par des consommateurs qui ont attesté avoir reçu des appels de télémarketing non sollicités qui, selon ce qui a été établi, ont été faits pour le compte de Toronto Breeze. Tous ces consommateurs ont

---

<sup>3</sup> Selon l'article 7 de la partie II des Règles, il est 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 LNNTE et qu'il n'ait payé les frais d'abonnement à l'administrateur de la liste.

<sup>4</sup> L'article 3 de la partie III des Règles dispose qu'il est 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 LNNTE, qu'il lui ait fourni des renseignements et que les frais applicables que l'enquêteur délégué exige à son endroit aient été acquittés.

<sup>5</sup> L'article 25 de la partie III des Règles prévoit que le télévendeur qui fait une télécommunication à des fins de télémarketing doit afficher le numéro de télécommunication qu'il utilise à cette fin ou un autre numéro auquel le consommateur peut le joindre (sauf si l'affichage du numéro est impossible pour des raisons techniques).

soutenu que leurs numéros étaient inscrits sur la LNNTE lorsqu'ils ont reçu l'appel de télémarketing, qu'ils n'avaient pas eu auparavant de relation commerciale avec Toronto Breeze et que leur numéro de téléphone n'était pas associé à une entreprise. Aux dates auxquels les appels ont été effectués, Toronto Breeze n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE.

8. Le procès-verbal était en outre appuyé par un extrait d'une liste de rendez-vous pris par suite des appels de télémarketing effectués pour le compte de l'entreprise, que Toronto Breeze a remis aux enquêteurs. Ces rendez-vous ont aussi été pris à une période où Toronto Breeze n'était ni inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE.
9. En vertu de l'article 72.16 de la *Loi*<sup>6</sup>, 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.
10. Au cours de l'enquête et dans ses observations, Toronto Breeze a admis qu'elle avait engagé des télévendeurs pour faire des appels de télémarketing pour son compte et qu'elle donnait suite aux rendez-vous pris par suite de ces appels de télémarketing. Vu cet arrangement, Toronto Breeze est responsable de neuf violations de l'article 4 de la partie II, de 15 violations au titre de l'article 7 de la partie II et de 15 violations de l'article 3 de la partie III des Règles, violations commises par les télévendeurs qui agissaient pour son compte.
11. La dernière violation a trait aux télécommunications de marketing qui n'affichaient pas le numéro de télécommunication utilisé par le télévendeur et auquel le consommateur pouvait joindre celui-ci. Le Conseil observe une incohérence entre le procès-verbal et la preuve présentée à l'appui de cette violation. Plus précisément, selon la déclaration du témoin mentionnée à l'appui de cette violation, le consommateur n'avait pas d'afficheur. Il ne pouvait donc pas savoir si le numéro utilisé était affiché. Le Conseil n'est par conséquent pas convaincu que la violation visée à l'article 25 de la partie III des Règles mentionnée dans le procès-verbal a été commise.
12. Par conséquent, Toronto Breeze est responsable, selon la prépondérance des probabilités, de 39 des 40 violations énoncées dans le procès-verbal daté du 6 février 2015.

### **Le montant de la SAP est-il raisonnable?**

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

---

<sup>6</sup> Anciennement l'article 72.02 de la *Loi*

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<sup>7</sup>.

14. Les télécommunications de télémarketing non sollicitées faites pour le compte de clients qui ne sont ni inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnés à la LNNTE constituent des violations graves qui causent d'importants inconvénients et désagréments pour les consommateurs dont les numéros de télécommunication figurent sur la LNNTE. Le non-respect de l'obligation de s'abonner augmente la probabilité que des télécommunications non sollicitées soient faites à de tels consommateurs. Ces télécommunications, par leur nature, violent l'attente des consommateurs à ne pas les recevoir. En l'espèce, Toronto Breeze n'était ni inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à cette liste.
15. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, Toronto Breeze a engagé des télévendeurs pour faire des télécommunications à des fins de télémarketing pour son compte du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 1<sup>er</sup> décembre 2014, et la conduite non conforme observée s'est déroulée sur une période de près de deux ans.
16. Pour ce qui est du caractère dissuasif de la mesure, le Conseil doit s'assurer que la SAP qu'il impose incite le contrevenant à respecter les Règles, notamment l'obligation de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et d'acheter des abonnements pour les indicatifs régionaux où les appels seront faits. Le montant de la SAP ne doit pas être bas au point qu'il serait financièrement avantageux pour un télévendeur ou un client d'un télévendeur de payer le montant comme un coût d'exploitation.
17. Les enquêteurs ont rencontré le directeur de Toronto Breeze en décembre 2013 et l'ont informé des obligations de l'entreprise aux termes des Règles. Or, l'entreprise ne s'est pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE, ne s'est pas abonnée à la liste et a continué à retenir les services de télévendeurs pour fixer des rendez-vous en 2014, commettant ainsi de nouvelles violations. Vu le non-respect des Règles par Toronto Breeze malgré les avertissements donnés, le Conseil estime qu'il existe un risque important que d'autres violations soient commises dans le futur si une sanction pécuniaire n'est pas imposée.
18. En l'espèce, la pénalité de 1 000 \$ par violation est raisonnable et nécessaire pour inciter Toronto Breeze à respecter les Règles, et le montant total de la SAP n'est pas disproportionné eu égard au statut de petite entreprise constituée en société de Toronto Breeze.

---

<sup>7</sup> 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.

## Conclusions

19. Vu les circonstances de la présente affaire, il convient d'imposer une pénalité de 1 000 \$ pour chacune des neuf violations de l'article 4 de la partie II des Règles, des 15 violations de l'article 7 de la partie II des Règles et des 15 violations de l'article 3 de la partie III des Règles. Le Conseil impose par conséquent à Toronto Breeze une SAP totalisant 39 000 \$.
20. Par les présentes, le Conseil avise Toronto Breeze qu'elle a le droit de demander au Conseil de réviser, annuler ou modifier sa décision en vertu de l'article 62 de la *Loi* et de demander l'autorisation d'interjeter appel de la présente décision devant la Cour d'appel fédérale en vertu de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision ou de modification fondée sur l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les 90 jours suivant la date de la présente décision, et le Conseil affichera toute la documentation connexe sur son site Web<sup>8</sup>. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, la demande d'autorisation d'interjeter appel doit être présentée dans les 30 jours qui suivent la date de la présente décision ou dans un délai supérieur qu'un juge de la Cour peut exceptionnellement accorder.
21. Le Conseil rappelle à Toronto Breeze qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications de télémarketing ou si elle engage des télévendeurs pour le faire pour son compte. Voici des exemples de mesures que Toronto Breeze 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 la date à laquelle une télécommunication de télémarketing est faite;
  - établir et mettre en œuvre des politiques et procédures écrites adéquates en vue d'assurer le respect des Règles, ce qui inclut une procédure qui lui permet a) d'éviter de faire une télécommunication à un numéro inscrit depuis plus de 31 jours sur la LNNTE et b) de respecter les demandes des consommateurs qui désirent ne plus recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.
22. Le Conseil informe Toronto Breeze qu'en cas de nouvelles violations, il peut imposer une SAP plus sévère pour garantir le respect des Règles.
23. La somme de 39 000 \$ doit être payée au plus tard le **7 avril 2016**, et versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal. Tout montant en souffrance après le **7 avril 2016** sera assujéti à des intérêts composés calculés

---

<sup>8</sup> 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*, des lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification, afin de tenir compte du nouveau délai pour déposer de telles demandes.

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.

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**

- *Ali Tariq – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2016-89, 8 mars 2016
- *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