



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2019-317

Version PDF

Ottawa, le 9 septembre 2019

Numéro de dossier : EPR 9174-1700

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

Le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire totalisant 69 000 \$ à Blue Dream HT Ltd. pour avoir envoyé des télécopies de télémarketing i) à un consommateur dont le numéro figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), ii) alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTÉ, et iii) à des consommateurs dont les numéros étaient ou auraient dû être inscrits sur sa liste d'exclusion interne, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Entre le 11 septembre 2016 et le 17 juillet 2018, le Conseil a reçu 208 plaintes concernant des télécopies de télémarketing qui semblaient avoir été envoyées par Blue Dream HT Ltd. (Blue Dream).
2. Le 2 octobre 2018, à la suite d'une enquête, un agent désigné par le Conseil¹ a émis un procès-verbal de violation² à Blue Dream en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal informait Blue Dream qu'elle avait envoyé des télécopies de télémarketing, menant à :
 - une violation de l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles), qui interdit au télévendeur de faire des télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros figurent sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) sans avoir obtenu leur consentement exprès;
 - une violation de l'article 6 de la partie II des Règles, qui interdit au télévendeur qui n'est pas abonné à la LNNTÉ et qui n'a pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ de faire des télécommunications de télémarketing;

¹ L'alinéa 72.04(1)a) de la *Loi sur les télécommunications* prévoit que le Conseil peut désigner, individuellement ou au titre de leur appartenance à telle catégorie, les agents autorisés à dresser des procès-verbaux pour une violation.

² Le paragraphe 72.07(1) de la *Loi* prévoit 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.

- 68 violations de l'article 14 de la Partie III des Règles, qui interdit au télévendeur de faire des télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros étaient ou auraient dû être inscrits sur la liste interne d'exclusion du télévendeur.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (pénalité) pour 70 violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour une pénalité totale de 70 000 \$.
 4. Blue Dream avait 30 jours pour payer la pénalité prévue dans le procès-verbal de violation ou pour présenter ses observations au Conseil.

Blue Dream a-t-elle commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation?

5. Blue Dream est réputée avoir commis les violations décrites dans le procès-verbal de violation parce qu'elle n'a ni payé la pénalité ni présenté d'observations conformément au procès-verbal. Le Conseil peut donc imposer la pénalité conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*.

Une pénalité totale de 70 000 \$ est-elle raisonnable?

6. Le Conseil détermine qu'il n'imposera pas de pénalité à l'égard d'une violation réputée parce que le Conseil conclut, comme question de fait, qu'une violation a eu lieu en dehors de la période pertinente précisée dans le procès-verbal de violation. Il estime donc qu'une pénalité totale de 69 000 \$ peut être imposée si cette somme est jugée raisonnable.
7. Par le passé, le Conseil a indiqué que les facteurs appropriés à prendre en compte pour déterminer le montant d'une pénalité pour violation des Règles comprennent la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le risque de violations futures, la capacité de payer du contrevenant et le caractère dissuasif de la mesure (voir la décision de télécom 2007-48 et la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109).
8. Le Conseil est d'avis que les violations commises par Blue Dream sont de nature grave. L'envoi de télécopies de télémarketing non sollicitées à des consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE ou sur la liste d'exclusion interne d'une compagnie cause d'importants inconvénients et désagréments aux consommateurs en trompant leur attente que l'inscription de leurs numéros sur la LNNTE ou sur la liste interne d'une compagnie leur assurera de ne pas recevoir ce type de télécopies. De plus, l'omission de Blue Dream d'acheter un abonnement à la LNNTE pour tous les indicatifs régionaux qu'elle a contactés constitue une contravention importante aux Règles. Effectuer des télécommunications de télémarketing sans abonnement augmente la probabilité que des télécommunications indésirables soient faites auprès de consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE.

9. Le Conseil estime que tant le nombre que la fréquence des plaintes et des violations commises par Blue Dream sont élevés. Le Conseil a reçu 208 plaintes concernant des télécopies de télémarketing qui semblaient avoir été envoyées par Blue Dream sous ses divers noms commerciaux pendant près de deux ans. Soixante-sept de ces plaintes portaient sur des télécopies de télémarketing envoyées pendant la période visée par le procès-verbal de violation et ont été validées par deux déclarations de témoins. L'envoi de ces 67 télécopies de télémarketing a donné lieu aux 69 violations que Blue Dream est réputée avoir commises pendant la période visée par le procès-verbal de violation. De plus, les éléments de preuve montrent qu'à plusieurs reprises, Blue Dream a envoyé, au cours d'une même journée, jusqu'à sept télécopies de télémarketing non sollicitées à un numéro de télécopieur d'affaires.
10. Le Conseil est également d'avis qu'il existe un risque très élevé que Blue Dream commette d'autres violations dans le futur et que ce risque constitue un facteur aggravant qui justifie le montant total de la pénalité. Entre 2009 et 2013, le personnel du Conseil a pris des mesures d'application de la loi graduelles à trois reprises afin d'amener Blue Dream à respecter les Règles. De plus, en décembre 2015, le Conseil a imposé une pénalité de 21 000 \$ à Blue Dream pour 14 violations des Règles (voir la décision de Conformité et Enquêtes 2015-572). Le Conseil estime que le nombre de violations dans le cas présent montre que Blue Dream n'a pas corrigé son comportement non conforme malgré les mesures d'application de la loi précédentes.
11. Le Conseil estime qu'une pénalité totale de 69 000 \$ ne dépasserait pas la capacité de payer de Blue Dream, d'après les indicateurs de la capacité de la compagnie à générer des revenus. Le Conseil a noté par le passé que l'analyse de la capacité de payer ne se limitait pas aux renseignements financiers directs. Cette analyse peut également s'appuyer sur d'autres indicateurs de la capacité d'une compagnie à générer des revenus, y compris sa taille, la portée de ses activités et le nombre de personnes qu'elle emploie (voir la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109). Le Conseil fait remarquer que Blue Dream semble être une compagnie établie parce qu'elle est en activité depuis 2008. De plus, compte tenu des renseignements fournis par Blue Dream au cours de l'enquête quant au nombre de télécopies de télémarketing qu'elle envoie au cours d'un mois donné et des revenus ainsi générés, le Conseil déduit que Blue Dream a une source de revenus stable.
12. Le dossier de la présente instance ne comprend pas d'états financiers. Toutefois, la compagnie aurait pu fournir de l'information financière sur sa capacité de payer en présentant des observations au Conseil, mais elle a choisi de ne pas le faire.
13. En ce qui concerne le caractère dissuasif de la mesure, l'objectif d'une pénalité est de promouvoir le respect de la loi et non de punir. Le montant de la pénalité doit donc refléter la nature de la non-conformité et servir à la fois de moyen de dissuasion contre la non-conformité et d'incitation à se conformer aux Règles. Par conséquent, les pénalités doivent être 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. En même temps, le Conseil doit également veiller à ce qu'une pénalité n'entraîne pas une véritable conséquence pénale³.

14. Le Conseil estime que la pénalité totale de 21 000 \$ qu'il a imposée à Blue Dream en décembre 2015 n'a peut-être pas été suffisamment dissuasive pour la compagnie et ne l'a pas incitée à se conformer aux Règles. Le Conseil est donc d'avis qu'une pénalité totale plus élevée est justifiée dans ce cas.
15. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités, qu'une pénalité de 1 000 \$ par violation réputée au cours de la période visée par le procès-verbal de violation, soit une pénalité totale de 69 000 \$, est raisonnable et nécessaire, sans être punitive.

Conclusions

16. Tel qu'il est indiqué ci-dessus, Blue Dream est réputée avoir commis les 70 violations des Règles énoncées dans le procès-verbal de violation parce qu'elle n'a ni payé la pénalité ni présenté d'observations.
17. Dans le cas présent, une pénalité de 1 000 \$ par violation pour les 69 violations des Règles qui se sont produites pendant la période visée par le procès-verbal de violation est appropriée. Le Conseil impose donc une pénalité totale de 69 000 \$ à Blue Dream.
18. Le Conseil avise par les présentes Blue Dream qu'elle a le droit de demander au Conseil de réviser, d'annuler ou de modifier sa décision. Toute demande de révision et de modification 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 Web⁴ (voir l'article 62 de la *Loi*).
19. Blue Dream peut également demander l'autorisation d'interjeter appel de la présente décision devant la Cour d'appel fédérale. Toute demande d'autorisation d'interjeter appel doit être présentée à 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 (voir l'article 64 de la *Loi*).
20. Le Conseil rappelle à Blue Dream qu'elle doit se conformer aux Règles si elle effectue des télécommunications de télémarketing dans le futur. Voici des exemples de mesures que Blue Dream devrait prendre afin de respecter les Règles :
 - s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE;
 - s'abonner à la LNNTE;

³ *Guindon c. Canada*, 2015 CSC 41

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.

- télécharger la LNNTÉ au moins une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing;
- s'assurer qu'elle a obtenu la LNNTÉ auprès de l'administrateur de la liste tout au plus 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing;
- 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 i) éviter d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing pour son compte à un numéro de télécommunication inscrit sur la LNNTÉ depuis plus de 31 jours et ii) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.

21. Le Conseil prévient Blue Dream qu'en cas de récidive, il peut imposer des pénalités plus sévères pour garantir le respect des Règles.

22. La somme de 69 000 \$ doit être payée au plus tard le **9 octobre 2019**. Elle doit être versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. L'intérêt sur tout montant en souffrance au **9 octobre 2019** sera ajouté à ce montant jusqu'à ce qu'il soit payé en entier⁵.

23. 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

- *Blue Dream HT Ltd. - Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-572, 22 décembre 2015
- *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

⁵ L'intérêt est calculé et composé mensuellement au taux bancaire moyen majoré de 3 %. L'intérêt sera ajouté au montant dû à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.