



## Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2019-318

Version PDF

Ottawa, le 9 septembre 2019

Numéro de dossier : *EPR 9174-2381*

### **Ontario Consumers Home Services Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

*Le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire totalisant 194 330,74 \$ à Ontario Consumers Home Services Inc. pour avoir fait des appels à des fins de télémarketing i) à des consommateurs dont les numéros de téléphone figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), ii) alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE, et iii) en dehors des heures permises, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

#### **Introduction**

1. Entre le 22 juin 2015 et le 1<sup>er</sup> septembre 2017, le Conseil a reçu 74 plaintes de consommateurs concernant des appels de télémarketing qui semblaient avoir été faits par Ontario Consumers Home Services Inc. (OCHS).
2. Le 30 octobre 2018, à la suite d'une enquête, un agent désigné par le Conseil<sup>1</sup> a émis un procès-verbal de violation<sup>2</sup> à OCHS en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal informait OCHS qu'elle avait fait des appels de télémarketing entre le 22 juin 2015 et le 1<sup>er</sup> septembre 2017<sup>3</sup> menant à :
  - 96 536 violations 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 (LNNTE) sans avoir obtenu leur consentement exprès;
  - 1 046 544 violations de l'article 6 de la partie II des Règles, qui interdit au télévendeur qui n'est pas abonné à la LNNTE et qui n'a pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE de faire des télécommunications de télémarketing;

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Alors que le procès-verbal de violation indiquait à juste titre que ces appels ont eu lieu entre le 22 juin 2015 et le 1<sup>er</sup> septembre 2017, les violations en cause dans la présente instance ont eu lieu pendant une période plus courte, soit du 9 décembre 2016 au 2 février 2017.

- 42 violations de l'article 23 de la partie III des Règles, qui limite la télécommunication à des fins de télémarketing aux heures suivantes : de 9 h à 21 h 30 la semaine (du lundi au vendredi) et de 10 h à 18 h la fin de semaine (samedi et dimanche)<sup>4</sup>.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (pénalité) pour 1 143 122 violations, à raison de 0,17 \$ par violation, et une pénalité totale de 200 000 \$.
  4. OCHS avait 30 jours pour payer la pénalité prévue dans le procès-verbal de violation ou pour présenter ses observations au Conseil.

### **OCHS a-t-elle commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation?**

5. OCHS 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*.

### **Le montant total de la pénalité est-il raisonnable?**

6. Le procès-verbal de violation indiquait que le montant total de la pénalité proposé était de 200 000 \$. Toutefois, 1 143 122 violations multipliées par 0,17 \$ équivalent à 194 330,74 \$. Chaque violation des Règles est assujettie à une pénalité conformément à l'alinéa 72.01b) de la *Loi*. Le Conseil estime donc que la pénalité totale correspondante de 194 330,74 \$ 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 OCHS sont de nature grave. Le fait d'effectuer des appels de télémarketing non sollicités à des consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE cause d'importants inconvénients et désagréments aux consommateurs en trompant leur attente que l'inscription de leurs numéros sur la LNNTE leur assurera de ne pas recevoir ce type d'appels. De plus, l'omission d'OCHS d'acheter un abonnement à la LNNTE constitue une contravention importante aux Règles. Effectuer des télécommunications de télémarketing sans abonnement augmente la probabilité que des télécommunications non sollicitées soient faites à des consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE. De plus, les appels effectués en dehors des heures d'appel autorisées

---

<sup>4</sup> Les heures se rapportent à celles du consommateur qui reçoit la télécommunication à des fins de télémarketing.

peuvent également causer d'importants inconvénients aux consommateurs en trompant l'attente voulant qu'ils ne soient pas dérangés pendant les heures de repos.

9. Une partie des 74 plaintes reçues soulevait des questions qui n'étaient pas liées aux violations énoncées dans le procès-verbal de violation. Toutefois, le nombre et la fréquence des violations réelles commises par OCHS sont très élevés. OCHS est réputée avoir commis plus d'un million de violations des Règles en moins de deux mois, d'après l'analyse de la personne
10. En ce qui a trait à la possibilité qu'OCHS commette d'autres violations dans le futur, le Conseil conclut que la pénalité par violation établie dans le procès-verbal de violation est justifiée. Il s'agit du premier procès-verbal de violation émis à OCHS, et aucune mesure d'application des Règles précédente n'a été prise contre la société. De plus, il n'y a aucun élément de preuve au dossier qui indique qu'OCHS continue de faire du télémarketing auprès des Canadiens.
11. Le dossier de l'instance comprenait des éléments de preuve limités concernant la capacité de payer d'OCHS, et cette dernière n'a pas déposé d'observations qui auraient pu aborder ce facteur. Toutefois, le Conseil a noté par le passé que l'analyse de la capacité de payer ne se limite pas aux renseignements financiers directs. Cette analyse peut également s'appuyer sur d'autres caractéristiques 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). Selon les renseignements recueillis au cours d'une inspection effectuée par le personnel d'application de la loi du Conseil au siège social d'OCHS en janvier 2017, l'entreprise comptait plus de 60 000 clients, visait principalement la région du Grand Toronto, mais avait également fait des appels dans la région d'Ottawa, et employait de 20 à 30 personnes. Selon ces considérations et les renseignements limités disponibles, le Conseil estime qu'une pénalité totale d'un montant de 194 330,74 \$ ne dépasserait pas la capacité de payer d'OCHS.
12. 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, étant donné son ampleur, son objet et son effet, n'entraîne pas une véritable conséquence pénale<sup>5</sup>.
13. Le Conseil estime qu'OCHS a tiré un avantage financier de sa non-conformité aux Règles en évitant les coûts associés aux abonnements qu'elle était tenue d'acheter avant de faire des appels de télémarketing. Les éléments de preuve montrent qu'OCHS a fait des appels de télémarketing vers 16 indicatifs régionaux entre le 9 décembre 2016 et le 9 janvier 2017 et

---

<sup>5</sup> *Guindon c. Canada*, 2015 CSC 41

vers sept indicatifs régionaux entre le 10 janvier et le 2 février 2017. Durant cette période, OCHS n'était pas abonnée à la LNNTE.

14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités, que le montant total de la pénalité de 194 330,74 \$ est raisonnable et nécessaire pour promouvoir la conformité aux Règles. Il représente plus que le simple coût des activités commerciales et ne représente pas, étant donné son ampleur, son objet et son effet, une véritable conséquence pénale.

## Conclusions

15. Tel qu'il est indiqué ci-dessus, OCHS est réputée avoir commis les 1 143 122 violations des Règles énoncées dans le procès-verbal de violation parce qu'elle n'a ni payé la pénalité ni présenté d'observations.

16. Dans le cas présent, une pénalité de 0,17 \$ par violation pour les 1 143 122 violations des Règles établies dans le procès-verbal de violation est justifiée. Le Conseil impose donc une pénalité totale de 194 330,74 \$ à OCHS.

17. Le Conseil avise par les présentes OCHS 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 Web<sup>6</sup> (voir l'article 62 de la *Loi*).

18. OCHS 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*).

19. Le Conseil rappelle à OCHS qu'elle doit se conformer aux Règles si elle effectue des télécommunications de télémarketing dans le futur. Voici des exemples de mesures qu'OCHS 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 une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing;

---

<sup>6</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 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.

- s'assurer qu'elle a obtenu la LNNTE 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 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.

20. Le Conseil avise OCHS qu'en cas de récidive, il peut imposer des pénalités plus sévères pour garantir le respect des Règles.

21. La somme de 194 330,74 \$ 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 entier<sup>7</sup>.

22. 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. Ces mesures pourraient inclure l'établissement d'un certificat et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général

### 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

---

<sup>7</sup> 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.