



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2021-205

Version PDF

Ottawa, le 16 juin 2021

Numéro de dossier : PDR 9174-2835

2590054 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Top Tier Moving and Storage – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire totalisant 29 756,04 \$ à 2590054 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Top Tier Moving and Storage, pour avoir fait des appels de télémarketing i) à des consommateurs dont les numéros de téléphone figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE); ii) alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE; iii) alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNTE; et iv) en dehors des heures permises, ce qui a entraîné 14 804 violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Entre le 14 août 2018 et le 29 janvier 2020, le Conseil a reçu 21 plaintes de consommateurs concernant des appels de télémarketing qui semblaient avoir été faits par 2590054 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Top Tier Moving and Storage (Top Tier).
2. Le 26 février 2020, à la suite d'une enquête, un agent désigné par le Conseil¹ a émis un procès-verbal de violation² à Top Tier en application de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal de violation était accompagné de matériel à l'appui, notamment une lettre de présentation indiquant les raisons pour lesquelles la sanction proposée dans le procès-verbal était jugée appropriée, des copies des éléments de preuve recueillis au cours de l'enquête, y compris des renseignements fournis par Top Tier, et le rapport d'enquête détaillant l'analyse des éléments de preuve par le personnel d'enquête du Conseil.
3. Le procès-verbal informait Top Tier qu'elle avait fait des appels de télémarketing entre le 4 octobre 2017 et le 17 juillet 2019 menant à :

¹ L'alinéa 72.04(1)a) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* énonce 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* énonce 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.

- 4 862 violations de l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles), qui interdit aux télévendeurs de faire des télécommunications de télémarketing auprès de consommateurs qui figurent sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNANTE) sans avoir obtenu leur consentement exprès;
 - 9 734 violations de l'article 6 de la partie II des Règles, qui interdit aux télévendeurs de faire pour leur propre compte des télécommunications de télémarketing à moins d'être abonnés à la LNANTE et d'avoir payé les frais applicables à l'administrateur de la liste;
 - 9 734 violations de l'article 2 de la partie III des Règles, qui interdit aux télévendeurs de faire pour leur propre compte des télécommunications de télémarketing, à moins d'être inscrits auprès de l'administrateur de la LNANTE, et de lui avoir fourni des renseignements;
 - 568 violations de l'article 23 de la partie III des Règles qui limite les télécommunications de télémarketing aux heures suivantes : de 9 h à 21 h 30, du lundi au vendredi, et de 10 h à 18 h le samedi et le dimanche.
4. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (sanction) totale de 50 000 \$, pour 24 898 violations, à raison de 2,01 \$ par violation³.
 5. Top Tier avait jusqu'au 19 juin 2020 pour payer la sanction prévue dans le procès-verbal de violation ou pour présenter ses observations au Conseil.
 6. Le Conseil a reçu par courriel des observations de Top Tier le 7 mai 2020, dans lesquelles l'entreprise a fait valoir qu'elle respecte toutes les directives et qu'elle télécharge la LNANTE. L'entreprise a également indiqué qu'elle abandonne un appel si le numéro de téléphone figure sur la LNANTE, et qu'elle tient à jour sa propre liste de numéros exclus. Top Tier a ajouté qu'elle est une petite entreprise en croissance, et elle a dit que c'est ce que montre son revenu net.

Questions

7. Selon le dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait examiner les questions suivantes :
 - Top Tier a-t-elle commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation?
 - Si oui, une sanction de 50 000 \$ est-elle appropriée?

³ Le procès-verbal de violation a arrondi à la baisse la sanction proposée, de 50 044,98 \$ à 50 000 \$.

Top Tier a-t-elle commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation?

8. Les observations de Top Tier n'ont pas précisé lesquelles parmi les 24 898 violations présumées des Règles que l'entreprise voulait contester, et elles n'ont pas donné de raison pour contester les violations. Les observations de Top Tier semblaient contester le procès-verbal de violation dans son ensemble, mais l'entreprise n'a pas inclus de document ou d'élément de preuve à l'appui de sa contestation.
9. Le Conseil fait remarquer que rien dans le matériel accompagnant le procès-verbal de violation ni dans les observations de Top Tier n'indique que l'entreprise avait obtenu le consentement exprès des consommateurs avant de faire les appels de télémarketing ou que les appels qu'elle a faits étaient admissibles à une exemption en vertu des Règles. Conformément à l'article 2 de la partie V et à l'alinéa 1b) de la partie VII des Règles, il incombe au télévendeur de prouver qu'il a obtenu le consentement exprès valide du consommateur ou qu'une exemption s'appliquait aux appels de télémarketing qu'il a fait aux numéros de téléphone des consommateurs qui figuraient sur la LNNTE.
10. Le Conseil fait également remarquer que le rapport d'enquête contenait des éléments de preuve à l'effet que Top Tier n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE lorsqu'elle a fait les appels de télémarketing à des consommateurs canadiens. Top Tier semblait alléguer qu'elle était dûment inscrite et abonnée mais elle n'a fourni aucun élément de preuve dans ses observations. Selon l'article 5 de la partie III et l'article 8 de la partie II des Règles, les télévendeurs sont responsables de conserver, pendant trois ans, une preuve de leur inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE lorsqu'ils font des appels de télémarketing.
11. Le Conseil note également que Top Tier n'a pas contesté avoir fait des appels de télémarketing en dehors des heures d'appel permises, même si elle a eu l'occasion de le faire dans le cadre de ses observations.
12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que Top Tier n'a pas réussi à démontrer qu'elle n'a pas commis les violations énoncées dans le procès-verbal de violation.
13. Le Conseil fait remarquer que durant l'enquête, Top Tier a fourni des relevés d'appels couvrant la période du 13 mars 2017 au 20 février 2019. D'après l'analyse de ces relevés dans le rapport d'enquête, Top Tier a fait 10 324 appels de télémarketing au cours de cette période, ce qui a mené à 24 898 violations des Règles.
14. Toutefois, selon sa propre analyse des relevés d'appels, le Conseil a conclu que sur les 10 324 appels de télémarketing relevés par le personnel d'enquête du Conseil, un total de 6 226 ont été faits entre le 4 octobre 2017 et le 17 juillet 2019, qui est la période couverte par le procès-verbal de violation. Les 4 098 autres appels ont été faits avant le début de la période couverte par le procès-verbal de violation.

15. Étant donné qu'un procès-verbal de violation est un document juridiquement contraignant, le Conseil estime que les dates délimitant la période des violations présumées contenues dans le procès-verbal ne peuvent pas être modifiées.
16. Par conséquent, le Conseil détermine que les 4 098 appels de télémarketing relevés par le personnel d'enquête du Conseil mais faits par Top Tier avant le début de la période précisée dans le procès-verbal de violation ne peuvent pas être considérés comme des violations des Règles aux fins de la présente instance d'examen.
17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités, que pendant la période couverte par le procès-verbal de violation, Top Tier a fait 6 226 appels de télémarketing menant à **14 804 violations** des Règles, ou plus précisément :
- 2 866 appels de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de téléphone figuraient sur la LNNTE depuis plus de 31 jours, sans avoir obtenu leur consentement exprès ou sans exemption applicable, menant à 2 866 violations de l'article 4 de la partie II des Règles;
 - 5 800 appels de télémarketing alors qu'elle n'était ni inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE, menant à 5 800 violations de l'article 6 de la partie II des Règles et à 5 800 violations de l'article 2 de la partie III des Règles;
 - 338 appels de télémarketing en dehors des heures d'appel permises, menant à 338 violations de l'article 23 de la partie III des Règles.

Une sanction de 50 000 \$ est-elle appropriée?

18. Le Conseil estime qu'une sanction totale de 50 000 \$, tel qu'indiqué dans le procès-verbal de violation, n'est pas appropriée, car il a conclu que Top Tier avait commis 14 804 violations pendant la période couverte par le procès-verbal de violation. Compte tenu de cette conclusion, le Conseil déterminera maintenant si une sanction de 2,01 \$ pour chacune des 14 804 violations, pour une sanction totale de 29 756,04 \$, est appropriée dans les circonstances de l'affaire.
19. Afin de déterminer ce qui est une sanction appropriée, le Conseil examine la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, la capacité de payer du contrevenant, le risque de violations futures et le caractère dissuasif de la mesure (voir la décision de télécom 2007-48 et la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109).

Nature des violations

20. Le Conseil estime que faire des appels non sollicités à des fins de télémarketing 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, effectuer des activités de télémarketing sans être inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE ni être abonné à la LNNTE constitue un manquement important aux Règles, car cela augmente la probabilité que des appels non sollicités soient faits à des consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE. Aussi, les appels de télémarketing effectués en dehors des heures permises causent d'importants inconvénients aux consommateurs en trompant l'attente voulant qu'ils ne soient pas dérangés pendant les heures de repos.

21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que la nature des violations commises par Top Tier est grave.

Nombre et fréquence des plaintes et des violations

22. Le Conseil n'est pas en mesure de déterminer combien des 21 plaintes ont été reçues pendant la période couverte par le procès-verbal de violation et combien ont été reçues après cette période. En outre, il est incapable de déterminer si les problèmes soulevés dans les plaintes étaient directement liés aux violations indiquées dans le procès-verbal de violation. Par conséquent, le Conseil conclut que le nombre et la fréquence des plaintes ne devraient pas influencer sur le montant de la sanction dans cette affaire.

23. Quant au nombre et à la fréquence des violations, Top Tier a commis 14 804 violations pendant une période de 21 mois, soit une moyenne d'environ 705 violations par mois sur l'ensemble de la période. Le Conseil conclut que le nombre et la fréquence des violations sont élevés.

Risque de violations futures

24. Le Conseil fait remarquer qu'il n'y a pas d'élément de preuve dans le matériel accompagnant le procès-verbal de violation ou dans les observations de Top Tier indiquant que l'entreprise a pris des mesures pour régler les problèmes de conformité portés à son attention par le personnel d'enquête du Conseil. En outre, selon l'information dans le dossier de la présente instance, l'entreprise n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE durant la période couverte par le procès-verbal de violation et ne l'est toujours pas.

25. Par conséquent, le Conseil conclut que le risque de violations futures de Top Tier est élevé.

Caractère dissuasif de la mesure

26. Le Conseil fait remarquer que le but d'une pénalité est de favoriser le respect des Règles et non de punir. Le montant de la sanction doit donc refléter la nature de la non-conformité et doit dissuader les contrevenants de récidiver à l'avenir, tout en les incitant à se conformer aux Règles. Par conséquent, les sanctions 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 de fonctionnement⁴.

27. Le Conseil estime que Top Tier 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 d'effectuer des appels non sollicités à des fins de télémarketing. Dans ce cas, les coûts se seraient situés au total entre 14 000 \$ et 28 000 \$⁵.
28. Compte tenu des points susmentionnés, le Conseil conclut qu'une sanction totale de 29 756,04 \$ est justifiée dans les circonstances de cette affaire. Le Conseil estime que le montant de cette sanction totale représente un juste équilibre entre étant non-punitif, car son ampleur n'empêcherait pas Top Tier de continuer à utiliser des stratégies de télémarketing d'une manière conforme à la *Loi*, et ayant un effet dissuasif sur la non-conformité, comme il s'agit d'un montant supérieur aux coûts de fonctionnement.

Capacité de payer

29. Le Conseil fait remarquer que le rapport d'enquête n'incluait pas d'états financiers, de renseignements concernant la taille de l'entreprise ou sa capacité à générer des revenus, ou d'autres éléments de preuve pour justifier son allégation selon laquelle l'entreprise a la capacité de payer une sanction de 2,01 \$ par violation.
30. Le Conseil note également que même si Top Tier a eu l'occasion, dans le cadre de ses observations, de produire de l'information financière quant à sa capacité de payer et des éléments de preuve pour appuyer son allégation selon laquelle elle était une petite entreprise, elle ne l'a pas fait.
31. Le Conseil a indiqué dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109 que son analyse de la capacité de payer n'est pas limitée à de l'information financière directe; il peut également s'appuyer sur d'autres caractéristiques de la capacité d'une entreprise à générer des revenus, notamment sa taille, la portée de ses activités et le nombre de personnes qu'elle emploie.
32. Le Conseil estime que même si l'information limitée au dossier de la présente instance suggère que Top Tier est une petite entreprise qui est en activité depuis au moins quatre ans dans une zone géographique assez vaste, il n'y a pas suffisamment d'information pour tirer des conclusions concernant la capacité globale de Top Tier de générer des revenus.
33. Le Conseil est donc d'avis qu'en l'absence de tout renseignement de Top Tier concernant sa capacité de payer, rien dans le dossier de la présente instance n'indique,

⁴ *Guindon c. Canada*, 2015 CSC 41

⁵ Les frais d'abonnement à la LNNTE sont fixés par le Conseil et varient selon la durée de l'abonnement et le nombre d'indicatifs régionaux visés par l'abonnement (voir le *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*, DORS/2013-7).

selon la prépondérance des probabilités, qu'une sanction de 2,01 \$ par violation, pour une sanction totale de 29 756,04 \$, dépasse la capacité de payer de Top Tier.

34. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'une sanction totale de 29 756,04 \$ est appropriée, adaptée aux circonstances de la présente affaire et nécessaire pour inciter l'entreprise à respecter les Règles.

Conclusions

35. Comme il est indiqué ci-dessus, le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités, que pendant la période couverte par le procès-verbal de violation, Top Tier a fait 6 226 appels de télémarketing menant à **14 804 violations** des Règles.
36. Le Conseil conclut également que dans les circonstances de cette affaire, une sanction de 2,01 \$ par violation pour les 14 804 violations des Règles est appropriée. Le Conseil impose donc une sanction totale de **29 756,04 \$** à Top Tier.
37. Le Conseil avise par les présentes Top Tier qu'elle a le droit de demander au Conseil de réviser, d'annuler ou de modifier la présente décision. Toute demande de révision et de modification doit être présentée dans les 90 jours suivant la date de la présente décision (voir l'article 62 de la *Loi*)⁶.
38. Top Tier peut également demander l'autorisation d'interjeter appel de la présente décision devant la Cour d'appel fédérale. La 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*).
39. Le Conseil rappelle à Top Tier qu'elle doit se conformer aux Règles si elle effectue des télécommunications de télémarketing à l'avenir. Voici des exemples de mesures que Top Tier 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 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 de

⁶ 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.

télécommunication inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours; ii) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications de télémarketing; et iii) s'assurer que les consommateurs ne reçoivent des télécommunications de télémarketing que durant les heures permises.

40. Le Conseil avise Top Tier qu'en cas de récidive, il peut imposer des sanctions plus sévères pour garantir le respect des Règles.
41. Le montant de 29 756,04 \$ doit être payé au plus tard le **16 juillet 2021**. Il doit être versé conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. L'intérêt sur tout montant en souffrance au **16 juillet 2021** sera ajouté à ce montant jusqu'à ce qu'il soit payé en entier⁷.
42. Si le paiement n'est pas reçu à la date indiquée dans le paragraphe précédent 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

- *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

⁷ 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.