



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2022-320

Version PDF

Ottawa, le 24 novembre 2022

Numéro de dossier : PDR 9174-3137

9184-8630 Québec Inc., faisant affaire sous le nom de Ramonage Plus – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Sommaire

Le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 24 927,98 \$ à 9184-8630 Québec Inc., faisant affaire sous le nom de Ramonage Plus, pour i) avoir passé des appels de télémarketing en son nom à des consommateurs dont les numéros de téléphone figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE); ii) avoir fait des appels de télémarketing alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNTE et qu'elle n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE; et iii) ne pas avoir maintenu sa propre liste de numéros de télécommunication exclus et ne pas avoir conservé le nom et le numéro de télécommunication des consommateurs figurant sur la liste pendant une période de trois ans et quatorze jours à compter de la date où ceux-ci ont fait la demande de ne pas recevoir d'appels de télémarketing, ce qui a entraîné 16 187 violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Entre 2013 et 2020, le Conseil a reçu 15 plaintes distinctes de consommateurs concernant des appels de télémarketing qui semblaient avoir été faits par ou au nom de 9184-8630 Québec Inc., faisant affaire sous le nom de Ramonage Plus (Ramonage Plus).
2. À la suite d'une enquête, le 21 février 2022, le directeur de la mise en application des télécommunications (agent désigné dans la présente instance)¹, a émis un procès-verbal de violation² à Ramonage Plus en vertu 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

¹ Le directeur de la mise en application des télécommunications est désigné en vertu du paragraphe 72.04(1) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* pour émettre des procès-verbaux de 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.

lesquelles la sanction proposée dans le procès-verbal était jugée appropriée, des copies des éléments de preuve recueillis au cours de l'enquête et le rapport d'enquête détaillant l'analyse des éléments de preuve par le personnel d'enquête du Conseil.

3. Le procès-verbal informait Ramonage Plus que des appels de télémarketing avaient été faits en son nom entre le 25 octobre 2018 et le 25 octobre 2020, menant à :
 - 8 093 violations de l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles), qui indique qu'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 LNNTE, 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;
 - 8 093 violations de l'article 6 de la partie II des Règles, qui indique qu'il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit abonné à la LNNTE et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE;
 - une violation de l'article 8 de la partie III des Règles, qui indique qu'un télévendeur qui fait du télémarketing pour son compte doit maintenir sa propre liste de numéros de télécommunication exclus et conserver le nom et le numéro de télécommunication des consommateurs figurant sur la liste pendant une période de trois ans et quatorze jours à compter de la date où ceux-ci font la demande d'exclusion de télémarketing.
4. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (sanction) totale de 25 000 \$, pour 16 187 violations, à raison de 1,54 \$ par violation.
5. Ramonage Plus n'a ni payé la sanction ni présenté d'observations suivant les instructions dans le procès-verbal de violation.
6. Selon le paragraphe 72.08(3) de la *Loi*, si une entreprise ne paye pas la sanction ou ne présente pas d'observations conformément à un procès-verbal de violation, elle est présumée avoir commis les violations énoncées dans le procès-verbal de violation et le Conseil peut imposer la sanction.

Question

7. Selon le dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait examiner la question suivante :

- La sanction totale de 25 000 \$ établie dans le procès-verbal de violation est-elle appropriée dans les circonstances et conforme aux facteurs énoncés par le Conseil dans la décision de télécom 2007-48 et dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109?

La sanction totale de 25 000 \$ établie dans le procès-verbal de violation est-elle appropriée dans les circonstances et conforme aux facteurs énoncés par le Conseil dans la décision de télécom 2007-48 et dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109?

8. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction totale de 25 000 \$ pour 16 187 violations, à raison de 1,54 \$ par violation. Toutefois, le Conseil fait remarquer que 16 187 multiplié par 1,54 \$ donne 24 927,98 \$, et non pas 25 000 \$.
9. Malgré cette erreur de calcul dans le montant total de la sanction, le Conseil doit déterminer si une sanction de 1,54 \$ par violation, pour une sanction totale de 24 927,98 \$, est appropriée dans les circonstances de la présente affaire.
10. 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, le risque de violations futures, le caractère dissuasif de la mesure et la capacité de payer du contrevenant³.

Nature des violations

11. Le Conseil estime que faire 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.
12. Le Conseil fait remarquer que Ramonage Plus a enfreint les Règles puisqu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE pour toute la période couverte par le procès-verbal de violation (du 25 octobre 2018 au 25 octobre 2020). L'entreprise était seulement abonnée à la LNNTE pour une période de trois mois, soit du 20 janvier 2020 au 20 avril 2020.
13. En outre, non seulement en faisant des appels de télémarketing sans filtrer au préalable les numéros inscrits sur la LNNTE, mais aussi en omettant de tenir à jour sa propre liste interne de numéros de téléphone exclus, Ramonage Plus a augmenté la probabilité que des appels non désirés soient faits à des consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE.

³ Voir la décision de télécom 2007-48 et la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109.

Nombre et fréquence des plaintes et des violations

14. Alors que 15 plaintes ont été reçues entre 2013 et 2020 concernant des appels qui semblaient avoir été faits par ou au nom de Ramonage Plus, le Conseil fait remarquer que le procès-verbal de violation couvre la période comprise entre le 25 octobre 2018 et le 25 octobre 2020.
15. L'analyse par le personnel d'enquête du Conseil des appels faits par Ramonage Plus au cours de la période couverte par le procès-verbal de violation (entre le 25 octobre 2018 et le 25 octobre 2020) a indiqué que 8 093 appels ont été passés à des consommateurs inscrits sur la LNNTE.
16. Le Conseil fait également remarquer que Ramonage Plus était seulement abonnée à la LNNTE pour une période de trois mois, à savoir du 20 janvier 2020 au 20 avril 2020, pendant toute la période de 24 mois couverte par le procès-verbal de violation. Enfin, le Conseil fait remarquer que Ramonage Plus n'a pas fourni de liste interne des numéros de téléphone exclus, comme cela lui avait été demandé.
17. Tout ce qui précède a donné lieu à 16 187 violations des Règles.

Risque de violations futures

18. Le Conseil fait remarquer qu'il s'agit du deuxième procès-verbal de violation émis à Ramonage Plus. Dans la décision de télécom 2012-191, le Conseil a imposé une sanction administrative pécuniaire de 4 000 \$ pour quatre violations, à raison de 1 000 \$ par violation.
19. Le Conseil fait également remarquer que le rapport d'enquête relatif à la présente instance démontre que Ramonage Plus n'a pas mis en place de manière constante les mesures recommandées par le Conseil dans la décision de télécom 2012-191 pour assurer la conformité aux Règles. Plus précisément, le dossier indique que Ramonage Plus était seulement abonnée à la LNNTE pour une période de trois mois, sur les 24 mois couverts par le procès-verbal de violation. De plus, aucun élément de preuve au dossier n'indique que Ramonage Plus a téléchargé la LNNTE tous les 31 jours avant de faire des télécommunications de télémarketing, ni qu'elle a établi et mis en œuvre des politiques et procédures écrites adéquates pour se conformer aux Règles.
20. De plus, dans une réplique au personnel d'enquête du Conseil, Ramonage Plus a indiqué qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE parce qu'elle utilise sa propre liste pour faire les appels de télémarketing, ce qui constitue la même violation des Règles qui a mené à la décision de télécom 2012-191. Dans cette décision, le Conseil a conclu que Ramonage Plus avait enfreint l'article 6 de la partie II des Règles, qui précisent qu'il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit abonné à la LNNTE et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE.

21. Le Conseil estime que cette violation répétée des Règles démontre que Ramonage Plus n'a pas entièrement mis en place les mesures recommandées dans la décision de télécom 2012-191 pour assurer le respect des Règles, et qu'elle n'a pas non plus pleinement compris ce qui devait être fait pour éviter de futures violations.

Caractère dissuasif de la mesure

22. Le Conseil fait remarquer que le but d'une sanction 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. Par conséquent, le montant par violation peut varier considérablement d'une décision à l'autre, tant que le montant par violation reste dans les limites de la *Loi*, qui, dans le cas d'une personne morale, est de 15 000 \$⁵.
23. Le Conseil fait remarquer que la sanction totale de 24 927,98 \$ établie dans la présente décision représente une augmentation considérable par rapport à la sanction totale de 4 000 \$ imposée à Ramonage Plus dans la décision de télécom 2012-191.
24. Quant au coût de fonctionnement, le Conseil estime que Ramonage Plus 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. Dans le cas présent, ces coûts auraient été de 5 397 \$⁶ pour un abonnement de 21 mois pour un seul indicatif régional. Comme indiqué précédemment, Ramonage Plus avait un abonnement valide à la LNNTE pour une période de trois mois, alors que la période couverte par le procès-verbal de violation était de 24 mois.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'une sanction de 1,54 \$ par violation, pour une sanction totale de 24 927,98 \$ constituerait une mesure dissuasive appropriée dans les circonstances de la présente affaire. Le Conseil estime que ce montant placerait la sanction au-delà du coût de fonctionnement, sans que le montant soit suffisamment élevé pour empêcher Ramonage Plus d'utiliser des stratégies de télémarketing d'une manière conforme aux Règles.

⁴ Voir le paragraphe 17 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109.

⁵ Le paragraphe 72.01(b) de la *Loi* prévoit que toute contravention ou manquement à une mesure prise par le Conseil au titre de l'article 41 expose son auteur à une pénalité dont le montant peut atteindre 15 000 \$ dans le cas d'une personne morale.

⁶ 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 [Tarifs d'abonnement applicables aux télévendeurs et formats de fichiers pour la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus](#)).

Capacité de payer

26. Le Conseil fait remarquer que malgré une demande de renseignements financiers de la part du personnel d'enquête du Conseil, Ramonage Plus n'a pas fourni les renseignements demandés. Par conséquent, le rapport d'enquête comprenait des renseignements financiers directs limités en vue de démontrer si l'entreprise a la capacité de payer une sanction totale de 24 927,98 \$, tel qu'établi dans le procès-verbal de violation.
27. 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.
28. Le Conseil estime que, bien que les renseignements limités figurant au dossier de la présente instance suggèrent que Ramonage Plus mène des activités commerciales depuis au moins 10 ans dans la région métropolitaine de Québec, il n'y a pas suffisamment de renseignements pour tirer des conclusions concernant la capacité globale de Ramonage Plus à générer des revenus.
29. L'agent désigné a présenté des éléments de preuve limités concernant la capacité de Ramonage Plus à payer la sanction. En l'absence de renseignements de la part de Ramonage Plus concernant ce facteur, le Conseil estime que rien dans le dossier de la présente instance ne démontre, selon la prépondérance des probabilités, qu'une sanction totale de 24 927,98 \$ dépasse la capacité de payer de Ramonage Plus. Le Conseil fait remarquer que cette conclusion est conforme à l'approche qu'il a adoptée dans des décisions de Conformité et Enquêtes antérieures lorsqu'il examine la capacité de payer d'un télévendeur ou d'un client d'un télévendeur⁷.
30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'une sanction totale de 24 927,98 \$ est appropriée, représente un montant supérieur au coût de fonctionnement et est assez importante pour promouvoir le respect des Règles.

Conclusions

31. Tel que mentionné ci-dessus, Ramonage Plus est présumée avoir effectué les **16 187 violations** des Règles énoncées dans le procès-verbal de violation puisqu'elle n'a ni payé la sanction ni présenté d'observations.
32. Le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités et dans les circonstances de la présente affaire, qu'une sanction de 1,54 \$ par violation pour 16 187 violations

⁷ Voir, par exemple, les décisions de Conformité et Enquêtes 2021-205 et 2021-387.

des Règles est appropriée. Le Conseil impose donc une sanction totale de **24 927,98 \$** à Ramonage Plus.

33. Le Conseil avise par les présentes Ramonage Plus 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*)⁸.
34. Ramonage Plus 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*).
35. Le Conseil rappelle à Ramonage Plus qu'elle doit se conformer aux Règles si elle effectue des télécommunications de télémarketing ou autorise des télévendeurs à en effectuer en son nom à l'avenir. Voici des exemples de mesures que Ramonage Plus 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 écrites 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 télécommunication inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours; ii) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing; et iii) s'assurer que les consommateurs ne reçoivent des télécommunications de télémarketing que durant les heures permises.
36. Le Conseil avise Ramonage Plus qu'en cas de récidive, il peut imposer des sanctions plus sévères pour garantir le respect des Règles.
37. Le montant de 24 927,98 \$ doit être payé au plus tard le **11 janvier 2023**. Il doit être versé conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation.

⁸ 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.

L'intérêt sur tout montant en souffrance au **11 janvier 2023** sera ajouté à ce montant jusqu'à ce qu'il soit payé en entier⁹.

38. Si le paiement n'est pas reçu en date du **11 janvier 2023**, 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

- *2442947 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Trust Windows Corp. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2021-387, 19 novembre 2021
- *2590054 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Top Tier Moving and Storage – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2021-205, 16 juin 2021
- *Sanctions administratives pécuniaires en vertu du Registre de communication avec les électeurs*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-109, 27 mars 2015
- *9184-8630 Québec Inc., faisant affaires sous le nom Ramonage Plus – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2012-191, 30 mars 2012
- *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

⁹ 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.