



Bulletin d'information de télécom CRTC 2009-283

Ottawa, le 15 mai 2009

Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus et leur application au secteur des biens immobiliers

1. Le présent bulletin d'information vise à préciser les obligations du secteur des biens immobiliers en ce qui a trait aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) qui a été instituée le 30 septembre 2008. Plus précisément, il énonce les lignes directrices concernant la responsabilité de se conformer à certaines règles, dont l'obligation de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de lui fournir les renseignements nécessaires, ainsi que la nécessité de s'abonner à la LNNTE.

Introduction

2. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées en vertu de l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), qui prévoit ce qui suit :

Le Conseil peut, par ordonnance, interdire ou réglementer, dans la mesure qu'il juge nécessaire – compte tenu de la liberté d'expression – pour prévenir tous inconvénients anormaux, l'utilisation par qui que ce soit des installations de télécommunication de l'entreprise canadienne en vue de la fourniture de télécommunications non sollicitées.

3. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi un cadre exhaustif des règles régissant la LNNTE et les télécommunications non sollicitées que reçoivent les consommateurs. Les Règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil comprennent les Règles sur la LNNTE, les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)¹.

Le secteur des biens immobiliers

4. Les termes « représentant », « agent » et « courtier » désignent une personne responsable de la commercialisation et de la vente de produits et services immobiliers aux consommateurs. Dans le présent bulletin d'information, ces personnes seront désignées par le terme « agent ».

¹ Les Règles sur les télécommunications non sollicitées sont établies dans les décisions de télécom 2007-48 et 2008-6-1 et la politique réglementaire de télécom 2009-200. La version la plus récente des Règles sur les télécommunications non sollicitées est disponible en ligne à l'adresse <http://www.crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm>.

5. Les agents immobiliers agissent au nom de sociétés de courtage immobilier. Les sociétés de courtage sont des sociétés qui effectuent des transactions immobilières pour le compte d'autrui contre compensation. Dans le présent bulletin d'information, le terme « courtage » comprend les entreprises détenues et exploitées par une société immobilière, les franchises de sociétés immobilières et les entreprises indépendantes.
6. Les sociétés de courtage ont soit une relation mandant/agent (ou, au Québec, une relation mandant/mandataire)² soit une relation employeur/employé avec leurs agents³. Dans une transaction immobilière, c'est la société de courtage, non l'agent individuel, qui est le représentant légal de l'acheteur ou du vendeur. Par exemple, dans le cas d'une convention d'inscription visant à vendre une maison, la convention est établie entre le vendeur et la société de courtage.

Application des Règles sur les télécommunications non sollicitées aux appels de télémarketing faits par les agents

7. Le Conseil fait remarquer que, dans certains cas, des agents immobiliers font des appels aux consommateurs dans le but de vendre ou de promouvoir un produit ou service. Le Conseil est d'avis que ces appels constituent du télémarketing et sont par conséquent assujettis aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, y compris les Règles sur la LNNTE.

Responsabilité de s'abonner à la LNNTE, de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE, de payer les frais et de lui fournir les renseignements nécessaires

8. L'article 72.02 de la *Loi* prévoit que l'employeur ou le mandant est responsable de la violation commise par son employé ou son mandataire dans le cadre de son emploi ou du mandat, selon le cas, que l'auteur de la violation soit ou non connu ou poursuivi au titre de la présente loi. Tel qu'il est mentionné ci-dessus, les agents agissent au nom de sociétés de courtage à titre d'employé, d'agent ou de mandataire. Par conséquent, les sociétés de courtage sont passibles d'une infraction aux Règles sur les télécommunications non sollicitées commises par leurs agents en vertu de l'article 72.02 de la *Loi*.
9. Par conséquent, les sociétés de courtage sont tenues de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de fournir les renseignements nécessaires⁴, de s'abonner à la LNNTE et de payer tous les frais en vigueur dans la mesure où leurs agents font des appels de télémarketing⁵. Elles sont tenues de mettre en œuvre des mesures pour faire en sorte que leurs agents agissent en conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, notamment veiller à ce qu'ils aient accès aux dernières versions de la LNNTE.

Application de l'exemption relative aux relations d'affaires en cours

10. Dans certains cas, un appel de télémarketing fait par un agent sera exempt des Règles sur la LNNTE en vertu de l'exemption relative aux relations d'affaires en cours⁶.

² Une relation mandant/agent se produit lorsqu'une personne, un agent, agit au nom d'une autre personne, le mandant.

³ Dans la relation traditionnelle employeur/employé, un employeur engage, supervise et paie un employé pour le travail que celui-ci accomplit.

⁴ Partie III, Règles de télémarketing, article 2

⁵ Partie II, Règles sur la LNNTE, article 6

⁶ Partie II, Règles sur la LNNTE, paragraphe 3b)

11. Le terme « relation d'affaires en cours » est défini au paragraphe 41.7(2) de la *Loi* :

Une relation d'affaires qui a été créée par une communication bilatérale entre la personne faisant la télécommunication et le destinataire, et qui découle :

- a) soit de l'achat de services ou de l'achat ou de la location de produits par le destinataire, au cours des dix-huit mois précédant la date de la télécommunication, auprès de la personne ou de l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;
 - b) soit d'une demande – y compris une demande de renseignements – présentée, au cours des six mois précédant la date de la télécommunication, par le destinataire relativement à un produit ou un service offert par la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;
 - c) soit de tout autre contrat, conclu par écrit entre le destinataire de la télécommunication et la personne ou l'organisme pour le compte duquel elle est faite, qui est toujours en vigueur ou qui est venu à échéance dans les dix-huit mois précédant la télécommunication.
12. Le Conseil fait remarquer que les télécommunications de télémarketing exemptées des Règles de la LNNTE ne sont pas exemptées des autres Règles sur les télécommunications non sollicitées, à savoir les Règles de télémarketing et les Règles sur les CMA.

Exemption relative au commerce interentreprises

13. Une société de courtage peut promouvoir ses inscriptions auprès de diverses sociétés au moyen d'appels de télémarketing. Le Conseil est d'avis que ces télécommunications sont exemptées des Règles de la LNNTE parce qu'il s'agit de télécommunications interentreprises. Toutefois, ces télécommunications doivent respecter les autres Règles sur les télécommunications non sollicitées, notamment les Règles de télémarketing et les Règles sur les CMA.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-200, 20 avril 2009
- *Délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2008-6, 28 janvier 2008, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2008-6-1, 20 octobre 2008
- *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

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>