



Décision de télécom CRTC 2009-756

Ottawa, le 3 décembre 2009

Infax - Service d'Information sur Demandes par Fax Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéros de dossiers : EPR 9174-430 et EPR 9174-711

Dans la présente décision, le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires d'une somme totale de 9 000 \$ à Infax - Service d'Information sur Demandes par Fax Inc., pour avoir pris l'initiative d'effectuer trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunications exclus (LNTE) et pour avoir effectué ces télécommunications sans être inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE et sans qu'elle n'ait payé tous les frais d'abonnement applicables, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Entre le 11 octobre 2008 et le 20 juillet 2009, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing effectuées par Infax - Service d'Information sur Demandes par Fax Inc. (Infax). Le 22 septembre 2009, un procès-verbal de violation a été signifié à Infax, en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), l'avisant de ce qui suit : qu'elle avait effectué trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros étaient inscrits sur la *Liste nationale de numéros de télécommunication exclus* (LNTE), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II des *Règles sur les télécommunications non sollicitées* (les *Règles*) du Conseil¹; que la compagnie avait effectué les télécommunications sans avoir payé, à l'administrateur de la LNTE, tous les frais d'abonnement applicables, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II des *Règles*²; et que la compagnie avait omis de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III des *Règles*³.
2. Infax avait jusqu'au 23 octobre 2009 pour payer les sanctions administratives pécuniaires (SAP) tel qu'il a été établi dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations.

¹ Selon l'article 4 de la partie II des *Règles*, 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 LNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

² Selon l'article 6 de la partie II des *Règles*, 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 LNTE et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la liste.

³ Selon l'article 2 de la partie III des *Règles*, le télévendeur doit s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNTE et lui fournir des renseignements, peu importe que les télécommunications à des fins de télémarketing qu'il fasse soient visées ou non par les *Règles sur la LNTE*.

3. Le Conseil a reçu des observations d'Infax, datées du 14 octobre 2009, conformément au procès-verbal de violation.
4. Le Conseil a cerné les points suivants sur lesquels il doit se prononcer :
 - I. Infax était-elle tenue de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE?
 - II. Infax était-elle tenue de s'abonner à la LNNTE?
 - III. Infax a-t-elle présenté une défense fondée sur une diligence raisonnable?
 - IV. Le personnel du Conseil a-t-il suivi la procédure normalisée en ce qui concerne Infax?
 - V. Une télécommunication à des fins de télémarketing peut-elle constituer de multiples violations?

I. Infax était-elle tenue de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE?

5. Infax a fait valoir qu'elle n'était pas tenue de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE parce qu'elle effectue uniquement des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à une clientèle d'affaires. Elle a également fait valoir que le site Web de la LNNTE porte à confusion, car on semble assimiler les télévendeurs exemptés aux télévendeurs qui font uniquement des appels de télémarketing à une clientèle d'affaires.
6. Les Règles incluent les *Règles sur la LNNTE* et les *Règles sur le télémarketing*. Le Conseil fait remarquer que, selon l'article 1 de la partie III des Règles, « Les Règles de télémarketing s'appliquent, que la télécommunication à des fins de télémarketing soit visée ou non par les Règles sur la LNNTE ». Le Conseil fait également remarquer que l'article 2 de la partie III des Règles prévoit qu'« il est interdit de faire pour son compte des télécommunications à des fins de télémarketing à moins qu'il ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE [...] et qu'il ait payé les frais applicables imposés par l'enquêteur délégué ». Par conséquent, tous les télévendeurs, même ceux qui font uniquement des télécommunications à des fins de télémarketing non assujetties aux *Règles sur la LNNTE*, telles que les télécommunications à une clientèle d'affaires, sont donc tenus de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE.
7. Par conséquent, le Conseil estime qu'Infax était tenue de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE.
8. Le Conseil estime que le site Web de la LNNTE indique clairement que les télévendeurs qui font des télécommunications exemptées des *Règles sur la LNNTE* demeurent tenus de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE. Le Conseil fait remarquer que, sous la rubrique Foire aux questions et en réponse à la question « Qui doit s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE? », figure la réponse suivante : « Même si les appels passés directement par votre organisation ou en son nom sont exemptés, votre organisation doit s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE »⁴.

⁴ <https://www.lnn-te-dncl.gc.ca/ind/faqs-fra>

9. De plus, le Conseil fait remarquer qu'avant d'émettre le procès-verbal de violation, Infax a été avisée, à plusieurs reprises, qu'elle était tenue de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE.
10. Par conséquent, le Conseil estime que les trois télécommunications à des fins de télémarketing qu'Infax a effectuées contreviennent à l'article 2 de la partie III des Règles.

II. Infax était-elle tenue de s'abonner à la LNNTE?

11. Infax a fait valoir qu'elle n'était pas tenue de s'abonner à la LNNTE parce qu'elle effectue uniquement des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à une clientèle d'affaires.
12. Le Conseil fait remarquer que, d'après les éléments de preuve, Infax a acheminé trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à des numéros résidentiels inscrits sur la LNNTE. Par conséquent, les télécommunications à des fins de télémarketing qu'Infax a effectuées étaient assujetties aux *Règles sur la LNNTE*, et l'entreprise était tenue de s'abonner à la LNNTE. De plus, le Conseil fait remarquer qu'Infax n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE au moment où elle a effectué les télécommunications.
13. Par conséquent, le Conseil estime que les trois télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par Infax contreviennent à l'article 6 de la partie II des Règles.

III. Infax a-t-elle présenté une défense fondée sur une diligence raisonnable?

14. Infax a fait valoir que la majorité des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing qu'elle avait effectuées s'adressaient à une clientèle d'affaires, et que cela constituait une preuve suffisante de diligence raisonnable.
15. Le Conseil fait remarquer que le paragraphe 72.10(1) de la *Loi* prévoit que l'auteur d'une violation peut invoquer en défense dans le cadre de toute procédure en violation qu'il a pris toutes les précautions voulues.
16. Dans la décision intitulée *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale des numéros de télécommunications exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, le Conseil a établi des critères afin de préciser les éléments dont il tient compte afin d'évaluer une défense fondée sur la diligence raisonnable. Ces critères ont été inclus à la partie VII des Règles.
17. Le Conseil fait remarquer qu'Infax n'a pas prouvé que les trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing effectuées auprès de personnes dont les numéros figuraient sur la LNNTE résultaient d'une erreur, pas plus qu'elle n'a fourni de preuve qu'elle avait pris les mesures raisonnables pour se conformer aux Règles.
18. Par conséquent, le Conseil estime qu'Infax n'a pas présenté une défense fondée sur une diligence raisonnable.

IV. Le personnel du Conseil a-t-il suivi la procédure normalisée en ce qui concerne Infax?

19. Infax a fait valoir que le personnel du Conseil avait sauté plusieurs étapes lors de son enquête à son sujet.
20. Le Conseil fait remarquer qu'Infax n'a pas précisé les étapes qu'à son avis le personnel du Conseil a sautées.
21. Le Conseil estime que la procédure normalisée, affichée sur le site Web du Conseil⁵, a été suivie, et qu'Infax a eu la possibilité de se conformer aux Règles avant qu'un procès-verbal de violation ne lui soit signifié.

V. Une télécommunication à des fins de télémarketing peut-elle être constituer de multiples violations?

22. Infax a fait valoir qu'il était déraisonnable que le procès-verbal de violation comporte trois présumées violations distinctes découlant d'une simple télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing.
23. Le Conseil fait remarquer qu'Infax a enfreint trois règles distinctes chaque fois qu'elle a effectué une télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing, soit les suivantes : 1. acheminement d'une télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing à un numéro résidentiel inscrit sur la LNNTE; 2. acheminement d'une telle télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing alors qu'Infax n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE; 3. acheminement d'une telle télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing alors qu'Infax n'était pas abonnée à la LNNTE.

Conclusion

24. Le Conseil a examiné les observations d'Infax et conclut que l'entreprise a effectué trois télécommunications à des fins de télémarketing en son propre nom à des numéros de télécommunication inscrits sur la LNNTE, alors qu'elle n'était ni inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE.
25. Compte tenu des circonstances, le Conseil est d'avis qu'une sanction de 1 000 \$ pour chacune des trois violations des articles 4 et 6 de la partie II des Règles, respectivement, et pour chacune des trois violations de l'article 2 de la partie III des Règles est appropriée. Le Conseil impose donc des SAP d'une somme totale de 9 000 \$ à Infax.

⁵ http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1034.htm

26. Le Conseil avise par la présente Infax qu'elle peut en appeler de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révisé, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et qu'elle peut interjeter appel de la décision devant la Cour d'appel fédérale, aux termes de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de modification ou de révision aux termes de l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les 30 jours suivant la date de la présente décision et, conformément à la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*, le Conseil affichera sur son site Web tout document connexe pour permettre la participation du public. Il est possible de porter la présente décision devant la Cour d'appel fédérale, avec l'autorisation de celle-ci, 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.
27. La somme de 9 000 \$ doit être payée au plus tard le **4 janvier 2010** et versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. L'intérêt mensuel et composé, au taux bancaire moyen, majoré de 3 %, sur tout montant en souffrance au **4 janvier 2010**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
28. Si le paiement de la créance n'a pas été reçu dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, le Conseil établira un certificat de non-paiement et l'enregistrera à la Cour fédérale afin de recouvrer la somme due.

Secrétaire général

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>.