



## Décision de télécom CRTC 2010-136

Ottawa, le 5 mars 2010

### **Demande présentée par Groupe CC en vue de faire revoir et modifier la décision de télécom 2009-680 relative à des violations des *Règles sur les télécommunications non sollicitées***

Numéro de dossier : 8662-G45-200916307

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par 9121-1920 Québec inc., exerçant ses activités sous le nom de Groupe CC (Groupe CC), datée du 30 novembre 2009, dans laquelle l'entreprise a demandé au Conseil de revoir et de modifier la décision de télécom 2009-680. Dans cette décision, le Conseil a imposé à Groupe CC des sanctions administratives pécuniaires (SAP) totalisant 9 000 \$.
2. Groupe CC a fait valoir que sa demande reposait sur les motifs suivants : 1) le numéro de téléphone 514-316-2979, indiqué dans la décision de télécom 2009-680 comme un numéro d'où provenait des appels de télémarketing, n'appartenait pas à Groupe CC; 2) le numéro de téléphone 450-678-6903, indiqué dans la décision de télécom 2009-680 comme un numéro d'où provenaient des appels de télémarketing, n'appartenait pas à Groupe CC, et un concurrent pouvait donner frauduleusement le numéro de téléphone aux plaignants; et 3) Groupe CC était inscrite auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE).

### **Contexte**

3. Le 12 août 2009, le Conseil a signifié un procès-verbal de violation à Groupe CC en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal avisait Groupe CC qu'elle avait effectué trois télécommunications de télémarketing à des numéros de consommateurs figurant sur la LNTE, à l'encontre des dispositions de la partie II, article 4<sup>1</sup> des *Règles sur les télécommunications non sollicitées* (les *Règles*); qu'elle avait effectué les télécommunications de télémarketing sans être abonnée à la LNTE, à l'encontre des dispositions de la partie II, article 6<sup>2</sup> des *Règles*; et qu'elle n'avait pas donné clairement le nom du télévendeur lorsqu'elle avait effectué les télécommunications de télémarketing, à l'encontre des dispositions de la partie III, article 16<sup>3</sup> des *Règles*.
4. Groupe CC avait jusqu'au 14 septembre 2009 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal ou déposer des observations auprès du Conseil concernant les violations.

---

<sup>1</sup> Selon la partie II, article 4 des *Règles sur les télécommunications non sollicitées* (les *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.

<sup>2</sup> Selon la partie II, article 6 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.

<sup>3</sup> Selon la partie III, article 16 des *Règles*, un télévendeur qui fait des télécommunications à des fins de télémarketing pour son propre compte doit donner clairement le nom du télévendeur dès que le destinataire répond.

5. Groupe CC a déposé des observations, datées du 14 septembre 2009, soutenant ce qui suit :
  - i. le numéro de téléphone 514-316-2979 n'appartenait pas à Groupe CC;
  - ii. le numéro de téléphone 450-678-6903 avait été fourni à un plaignant par une personne qui ne travaillait pas pour Groupe CC.
6. Après avoir examiné les observations et les éléments de preuve déposés devant lui, le Conseil a conclu que Groupe CC avait effectué les télécommunications de télémarketing puisque :
  - i. le numéro de téléphone 514-316-2979 appartenait à un employé de Groupe CC qui vendait des produits au nom de Groupe CC;
  - ii. le numéro de téléphone 450-678-6903 appartenait à Groupe CC, parce que la compagnie avait fourni ce numéro à l'administrateur de la LNTE lorsqu'elle s'était inscrite.
7. Le Conseil a conclu que Groupe CC avait enfreint les *Règles*, comme indiqué dans le procès-verbal de violation, et lui a imposé des SAP totalisant 9 000 \$.

### **Critères applicables aux demandes de révision, d'annulation et de modification des décisions de télécom du Conseil**

8. Dans l'avis public de télécom 98-6, le Conseil a décrit les critères qu'il utilise pour traiter les demandes de révision et de modification déposées en vertu de l'article 62 de la *Loi*. En particulier, le Conseil a déclaré que les requérantes doivent démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale résultant, par exemple, d'un ou de plusieurs des critères suivants : i) une erreur de droit ou de fait; ii) un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision; iii) défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale; ou iv) un nouveau principe découlant de la décision.
9. Le Conseil interprète la demande de Groupe CC visant la révision et la modification de sa décision comme une affirmation que la décision initiale comportait une erreur de fait résultant des conclusions du Conseil selon lesquelles Groupe CC avait effectué les télécommunications de télémarketing puisque : 1) le numéro de téléphone 514-316-2979 appartenait à un employé de Groupe CC qui vendait des produits au nom de Groupe CC; et 2) le numéro de téléphone 450-678-6903 appartenait à Groupe CC. De plus, le Conseil estime que Groupe CC soutient que le Conseil a omis de considérer un fait dans sa décision initiale, à savoir que Groupe CC était inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE lorsque les télécommunications de télémarketing ont été effectuées.

### **Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale?**

- a) **Le Conseil a-t-il fait une erreur en concluant que Groupe CC avait effectué les télécommunications de télémarketing parce que le numéro de téléphone 514-316-2979 appartenait à un employé de Groupe CC qui vendait des produits au nom de Groupe CC?**
10. Groupe CC a fait valoir que le numéro de téléphone 514-316-2979, indiqué dans la décision de télécom 2009-680 comme un numéro d'où provenaient des appels de télémarketing,

n'appartenait pas à Groupe CC. De plus, Groupe CC a fourni au Conseil une copie d'un relevé d'emploi indiquant que la personne à qui le numéro de télécommunication appartenait n'était plus un employé de Groupe CC depuis le 10 avril 2009.

11. Le Conseil fait remarquer que le personnel du Groupe CC a confirmé par téléphone, aussi tard qu'en juin 2009, que l'employé à qui le numéro de téléphone 514-316-2979 appartenait travaillait pour Groupe CC. Le Conseil fait également remarquer qu'un plaignant a confirmé, dans un affidavit, qu'il avait reçu, le 13 avril 2009, un appel de télémarketing provenant du numéro 514-316-2979, de la part de Groupe CC. Enfin, le Conseil signale qu'un relevé d'emploi n'est pas déterminant pour savoir si une personne travaille pour un employeur, mais constitue uniquement la preuve de l'existence d'une relation de travail, et qu'une personne peut demeurer au service d'un employeur à un autre titre, sans pour autant obtenir un relevé d'emploi.
12. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il n'a fait aucune erreur en concluant que le numéro de téléphone 514-316-2979 appartenait à un employé de Groupe CC qui vendait des produits au nom de Groupe CC et que ce numéro avait été utilisé pour effectuer des télécommunications de télémarketing par Groupe CC.

**b) Le Conseil a-t-il fait une erreur en concluant que le numéro de téléphone 450-678-6903 appartenait à Groupe CC et que ce numéro avait été utilisé pour effectuer des télécommunications de télémarketing?**

13. Groupe CC a fait valoir que le numéro de téléphone 450-678-6903, indiqué dans la décision de télécom 2009-680 comme un numéro d'où provenaient des appels de télémarketing, n'appartenait pas à Groupe CC. Groupe CC s'est également demandé s'il se pouvait qu'un concurrent donne frauduleusement aux plaignants le numéro de téléphone de Groupe CC.
14. Le Conseil fait remarquer que Groupe CC a donné le numéro 450-678-6903 lorsqu'elle s'est inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE.
15. Le Conseil fait également remarquer qu'un plaignant a indiqué le numéro 450-678-6903 comme le numéro d'où provenait un appel de télémarketing pour la vente de produits Maytag. De plus, le Conseil signale que Groupe CC vend, parmi d'autres marques de produits de consommation, des produits Maytag.
16. Enfin, le Conseil fait remarquer que Groupe CC n'a fourni aucune preuve qu'un concurrent donnait aux plaignants, de manière frauduleuse, le numéro de téléphone de Groupe CC.
17. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il n'a fait aucune erreur en concluant que le numéro de téléphone 450-678-6903 appartenait à Groupe CC et que ce numéro avait été utilisé par Groupe CC pour effectuer des télécommunications de télémarketing.

**c) Le Conseil a-t-il fait une erreur concernant le fait que Groupe CC était inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE lorsque les télécommunications de télémarketing ont été effectuées?**

18. Groupe CC a fait valoir qu'elle s'était inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE à deux occasions distinctes, soit le 27 janvier 2009, sous le nom de 9121-1920 Québec inc., et le 17 août 2009, sous le nom de Groupe CC.

19. Le Conseil fait remarquer que les *Règles* stipulent qu'un télévendeur doit à la fois s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et s'abonner à la liste. Le Conseil reconnaît que Groupe CC s'est inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE. Toutefois, il fait remarquer que les violations concernées énumérées dans le procès-verbal de violation ont trait uniquement au fait que Groupe CC a omis de s'abonner à la LNNTE.
20. Par conséquent, le Conseil établit que le fait que Groupe CC était inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE au moment où les télécommunications de télémarketing ont été effectuées n'a pas d'importance quant à la décision qu'il doit rendre au sujet de la présente demande.

### **Conclusion**

21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que Groupe CC n'a pas réussi à prouver qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale.
22. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de Groupe CC.

### **Autres questions**

23. Le Conseil fait remarquer que des intérêts continuent de courir concernant les SAP de 9 000 \$ imposées à Groupe CC dans la décision de télécom 2009-680, intérêts calculés et composés mensuellement suivant le taux bancaire moyen, majoré de 3 %, et ce, depuis le **30 novembre 2009**. Les SAP sont payables en entier, y compris les intérêts courus depuis le **30 novembre 2009** et jusqu'au jour précédant la réception du paiement.
24. Dans le cadre de ses activités de recouvrement, le Conseil entend établir un certificat de non-paiement et l'enregistrer à la Cour fédérale.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Groupe CC – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2009-680, 30 octobre 2009
- *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
- *Lignes directrices relatives aux demandes de révision et de modification*, Avis public Télécom CRTC 98-6, 20 mars 1998

*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>.*