



Décision de télécom CRTC 2010-279

Ottawa, le 14 mai 2010

Infax – Service d'Information sur Demande par Fax Inc. – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2009-756 relative à des violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : 8662-J73-200917437

Dans la présente décision, le Conseil conclut qu'Infax n'a pas réussi à démontrer qu'il existe un doute réel quant à la rectitude de la décision de télécom 2009-756. Par conséquent, le Conseil rejette la demande d'Infax en vue de faire réviser et modifier la décision de télécom 2009-756 et maintient les sanctions administratives pécuniaires de 9 000 \$ imposées à Infax dans ladite décision.

1. Le Conseil a reçu une demande, datée du 21 décembre 2009, d'Infax – Service d'Information sur Demande par Fax Inc. (Infax) dans laquelle elle demandait au Conseil de réviser et de modifier la décision de télécom 2009-756. Dans ladite décision, le Conseil a imposé des sanctions administratives pécuniaires (SAP) d'une somme totale de 9 000 \$ pour des violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles).
2. Infax a fait valoir que sa demande reposait sur les motifs suivants :
 - Infax achemine des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing uniquement à des entreprises;
 - des télécommunications par télécopieur ont été acheminées au plaignant en raison d'une erreur dans la base de données d'Infax, où le numéro du plaignant a été identifié comme un numéro d'affaires; par conséquent, il s'agit d'une simple erreur protégée par la défense fondée sur une diligence raisonnable;
 - le plaignant n'a communiqué avec Infax à aucun moment pour lui demander de retirer son numéro de la liste d'appels, ce qui aurait permis à Infax de se conformer à la demande dans les 24 heures, comme elle le fait normalement;
 - si Infax est reconnue coupable de violations à l'égard de trois règles, la société ne devrait être sanctionnée qu'une fois et non trois fois pour avoir enfreint chacune des règles, soit faire l'objet d'une pénalité de 3 000 \$ et non de 9 000 \$.

Contexte

3. Le 22 septembre 2009, le Conseil a signifié un procès-verbal de violation à Infax aux termes de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), l'informant de ce qui suit :

- que l'entreprise avait acheminé trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à un consommateur dont le numéro était inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II des Règles¹;
 - qu'elle avait acheminé ces télécommunications sans avoir payé tous les frais d'abonnement applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II des Règles²;
 - qu'elle avait omis de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III des Règles³.
4. Infax avait jusqu'au 23 octobre 2009 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations. Le Conseil a reçu des observations d'Infax datées du 19 octobre 2009.
 5. Après avoir examiné les observations et les éléments de preuve déposés devant lui, le Conseil a conclu qu'Infax avait enfreint les Règles comme il a été indiqué dans le procès-verbal de violation et a imposé des SAP d'une somme totale de 9 000 \$.

Critères applicables aux demandes de révision et de modification des décisions de télécom du Conseil

6. Dans l'avis public 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 lui démontrer qu'il existe un doute réel quant à la rectitude de la décision initiale, résultant, par exemple, de l'un ou de plusieurs des motifs suivants : i) une erreur de droit ou de fait; ii) un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision; iii) le défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale; ou iv) un nouveau principe découlant de la décision.
7. Le Conseil interprète la demande de révision et de modification d'Infax comme une affirmation selon laquelle la décision initiale comportait des erreurs de fait et de droit attribuables à ce qui suit :
 - le Conseil a conclu qu'Infax avait acheminé trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à un consommateur dont le numéro était inscrit sur la LNNTE;
 - le Conseil a conclu qu'Infax n'a pas établi une défense fondée sur une diligence raisonnable;
 - le Conseil a vraisemblablement omis de considérer si le plaignant avait communiqué avec Infax pour demander à être retiré de la liste d'appels de l'entreprise;

- le Conseil a imposé trois sanctions plutôt qu'une, pour chacune des règles enfreintes, alors que les trois plaintes provenaient d'un seul plaignant.
8. De plus, Infax a fait valoir qu'il y avait eu un changement de faits depuis la publication de la décision, à savoir que l'entreprise avait décidé de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de s'abonner à la liste à compter de la semaine débutant le 4 janvier 2010.

Existe-t-il un doute réel quant à la rectitude de la décision initiale?

a) Le Conseil a-t-il commis une erreur en concluant qu'Infax avait acheminé trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à un consommateur inscrit sur la LNNTE?

9. Le Conseil fait remarquer que l'enquête ayant mené au procès-verbal de violation concernait trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing distinctes, obtenues d'un plaignant dont le numéro de télécommunication résidentiel était inscrit sur la LNNTE, enquête qui lui a permis d'établir qu'Infax avait acheminé trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à l'encontre des Règles. Chacune des télécommunications comportait le nom et le numéro de téléphone de l'entreprise (Infax) à titre d'expéditrice de ces télécommunications.
10. Le Conseil fait remarquer qu'Infax, dans ses observations du 19 octobre 2009 et dans la présente demande, a fait valoir que l'entreprise n'acheminait des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing qu'à une clientèle d'affaires. Toutefois, Infax n'a fourni aucun élément de preuve pour contester la rectitude de la conclusion que le Conseil a tirée dans la décision de télécom 2009-756 selon laquelle l'entreprise avait acheminé trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à un numéro résidentiel inscrit sur la LNNTE.
11. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'a fait aucune erreur en concluant qu'Infax avait acheminé trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à un numéro résidentiel inscrit sur la LNNTE.

b) Le Conseil a-t-il fait une erreur en concluant qu'Infax n'avait pas présenté une défense fondée sur une diligence raisonnable?

12. 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 les précautions voulues.
13. Le Conseil fait également remarquer que, dans la décision de télécom 2007-48, il a établi les 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 dans la partie VII des Règles⁴.
14. Dans ses observations du 19 octobre 2009 et la présente demande, Infax a fait valoir que le numéro de téléphone du plaignant avait été saisi par erreur comme un numéro d'affaires dans le système de l'entreprise, et que l'envoi de télécommunications par télécopieur à ce numéro résulte d'une simple erreur protégée par une défense fondée sur une diligence raisonnable.

15. Dans la décision de télécom 2009-756, le Conseil a conclu qu'Infax n'a pas prouvé que les trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing qu'elle avait acheminées à des numéros inscrits sur la LNNTE résultaient d'une erreur répondant aux critères établis dans la décision de télécom 2007-48 et inclus dans la partie VII des Règles, pas plus qu'elle n'a fourni de preuve qu'elle avait pris toutes les mesures raisonnables pour se conformer aux Règles. Par exemple, en ayant acheminé les télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing en question sans être abonnée à la LNNTE, Infax a omis de mettre en œuvre les politiques et les procédures permettant de respecter les demandes de consommateurs qui ne veulent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.
16. Le Conseil fait remarquer qu'Infax n'a fourni aucun élément de preuve pour contester la rectitude des conclusions que le Conseil a tirées dans la décision de télécom 2009-756, pas plus que l'entreprise n'a fourni la preuve qu'elle avait pris toutes les précautions voulues.
17. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'a fait aucune erreur lorsqu'il a conclu que l'erreur présumée d'Infax n'était pas protégée par une défense fondée sur une diligence raisonnable.
- c) Le Conseil a-t-il fait une erreur en ayant vraisemblablement omis de considérer si le plaignant avait communiqué avec Infax pour demander à être retiré de la liste d'appels de l'entreprise?**
18. Le Conseil fait remarquer que le numéro de télécommunication résidentiel du plaignant est inscrit sur la LNNTE depuis le 20 octobre 2008.
19. Le Conseil estime que les consommateurs inscrivent leurs numéros de télécommunication résidentiels sur la LNNTE afin de veiller à ne plus recevoir de télécommunications de la part de télévendeurs et pour éviter de devoir faire des demandes de retrait distinctes à chaque télévendeur. En vertu des Règles, les consommateurs ne sont pas tenus de communiquer avec les télévendeurs et de leur demander de retirer leurs numéros de leurs listes d'appels.
20. À ce titre, le Conseil estime qu'il incombait au départ à Infax, et non au plaignant, de veiller à ce qu'aucune télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing ne soit acheminée au plaignant.
21. Par conséquent, le Conseil estime que l'affirmation d'Infax selon laquelle le plaignant n'a pas demandé à l'entreprise de retirer son numéro de la liste d'appels n'est pas pertinente.
22. Dans la présente demande, Infax soutient également qu'elle aurait eu 31 jours pour retirer le numéro du plaignant de sa liste d'appels, si le plaignant avait formulé une telle demande. D'après les motifs invoqués, le Conseil estime que l'argument n'est pas pertinent pour établir la responsabilité d'Infax en vertu des Règles.
23. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'a commis aucune erreur en omettant de tenir compte du fait que le plaignant n'avait pas communiqué avec Infax.

d) Le Conseil a-t-il fait une erreur lorsqu'il imposé trois sanctions plutôt qu'une, pour chacune des Règles que l'entreprise avait enfreinte, étant donné que les trois plaintes provenaient d'un seul et même plaignant?

24. L'article 72.03 de la *Loi* prévoit qu'il est compté une violation distincte pour chacun des jours au cours duquel se continue une violation.

25. Dans la décision de télécom 2009-756, le Conseil a conclu qu'Infax avait violé trois règles distinctes chaque fois qu'elle avait acheminé une télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing et, en particulier :

- lorsqu'elle a acheminé une télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing à un numéro résidentiel inscrit sur la LNNTE (1 000 \$/pour chacun des trois jours où une télécommunication a été acheminée par télécopieur = 3 000 \$ pour trois cas de violation);
- lorsqu'elle a acheminé une télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE (1 000 \$/ pour chacun des trois jours où une télécommunication a été acheminée par télécopieur = 3 000 \$ pour trois cas de violation);
- lorsqu'elle a acheminé une télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE (1 000 \$/ pour chacun des trois jours où une télécommunication a été acheminée par télécopieur = 3 000 \$ pour trois cas de violation).

26. Dans la présente demande, Infax a fait valoir qu'elle ne devrait se voir imposer une sanction qu'une seule fois, plutôt que trois fois, pour chaque règle qu'elle a enfreinte, étant donné que les trois plaintes provenaient d'un seul plaignant. Selon elle, les SAP devraient donc totaliser 3 000 \$ plutôt que 9 000 \$. Toutefois, Infax n'a fourni aucun élément de preuve pour contester la rectitude des conclusions que le Conseil a tirées dans la décision de télécom 2009-756, selon lesquelles elle avait violé trois règles distinctes chaque fois qu'elle avait acheminé une télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing à un numéro inscrit sur la LNNTE.

27. Le Conseil fait remarquer que des télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing ont été acheminées au plaignant en trois occasions différentes. Le Conseil estime que chaque télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing constitue une violation distincte de chacune des trois règles en question.

28. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'a commis aucune erreur en concluant, dans la décision de télécom 2009-756, qu'Infax avait violé trois règles distinctes lorsqu'elle a acheminé une télécommunication par télécopieur à des fins de télémarketing au numéro résidentiel en question.

e) La décision d'Infax de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de s'abonner à la liste constitue-t-elle un changement fondamental de faits depuis la décision initiale, soulevant un doute réel quant à la rectitude de la décision?

29. Infax a fait valoir qu'il y avait eu un changement de faits depuis la publication de la décision, à savoir qu'elle avait décidé de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de s'abonner à la LNNTE.
30. Le Conseil fait remarquer que la décision d'Infax de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE et de s'abonner à la liste ne change rien au fait qu'au moment où elle a acheminé les trois télécommunications par télécopieur à des fins de télémarketing à un numéro résidentiel inscrit sur la LNNTE, Infax n'était ni inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE, à l'encontre des Règles.
31. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'y a eu aucun changement fondamental de circonstances ou de faits soulevant un doute réel quant à la rectitude de la décision de télécom 2009-756.

Conclusion

32. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'Infax n'a pas réussi à démontrer qu'il existe un doute réel quant à la rectitude de la décision de télécom 2009-756. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande d'Infax.

Autres questions

33. Le Conseil fait remarquer que des intérêts continuent de courir concernant les SAP de 9 000 \$ imposées à Infax dans la décision de télécom 2009-756, intérêts calculés et composés mensuellement suivant le taux bancaire moyen, majoré de 3 %, et ce, depuis le **4 janvier 2010**. Les SAP sont payables en entier, y compris les intérêts courus depuis le **4 janvier 2010** et jusqu'au jour précédant la réception du paiement.
34. Si le paiement de la créance n'a pas été reçu dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, le Conseil entend prendre des mesures pour la recouvrer, ce qui pourrait inclure l'établissement d'un certificat de non-paiement et son enregistrement à la Cour fédérale.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Infax – Service d'Information sur Demande par Fax Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2009-756, 3 décembre 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

-
- 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 LNNTE, 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 LNNTE 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 LNNTE 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 LNNTE*.
- ⁴ La partie VII des Règles prévoit ce qui suit :
1. Une personne ne sera pas tenue responsable pour une violation des Règles sur les télécommunications non sollicitées si :
 - a) elle prouve, dans le cadre d'une défense fondée sur la diligence raisonnable, que la télécommunication était le résultat d'une erreur et que, dans le cadre de ses activités normales :
 - (i) elle a établi et mis en œuvre des politiques et des procédures écrites adéquates pour se conformer aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et pour respecter les demandes des consommateurs qui désirent ne plus recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing;
 - (ii) elle dispense une formation permanente adéquate à ses employés, et prend des efforts raisonnables pour dispenser une formation permanente adéquate à quiconque l'assiste au respect des Règles sur les télécommunications non sollicitées et des politiques et procédures écrites établies aux termes du paragraphe (i);
 - (iii) elle se sert de la LNNTE qu'elle doit obtenir de l'administrateur de la liste pas plus de trente et un (31) jours avant la date à laquelle toute télécommunication est faite;
 - (iv) elle utilise la liste de numéros de télécommunication exclus du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, qui a été mise à jour pas plus de trente et un (31) jours avant la date à laquelle toute télécommunication est faite;
 - (v) elle utilise et tient à jour des dossiers à l'appui, une procédure qui lui permet d'éviter de faire une télécommunication à un numéro inscrit depuis plus de trente et un (31) jours sur la LNNTE, la liste de numéros de télécommunication exclus du télévendeur, ou, s'il y a lieu, la liste de numéros de télécommunication exclus du client du télévendeur;
 - (vi) elle veille à ce que les Règles ainsi que sur ses politiques et procédures écrites établies aux termes du paragraphe (i) soient respectées et appliquées;
 - (vii) dans le cas où elle a retenu les services d'un télévendeur pour qu'il agisse en son nom, elle a conclu un accord avec le télévendeur exigeant que ce dernier se conforme aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.
- [Le paragraphe (b) est supprimé dans cette note en bas de page.]
- c) les circonstances décrites aux points a) et b) ne sont pas exhaustives.

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>.