



## Décision de télécom CRTC 2010-51

Ottawa, le 2 février 2010

### **Demande présentée par Best Price Movers Ltd., McTavish Logistics Ltd. et YYZ Logistics Ltd. en vue de faire revoir et modifier les décisions de télécom 2009-604, 2009-605 et 2009-607 relatives à une violation des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

Numéro de dossier : 8662-M66-200914433

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Best Price Movers Ltd., McTavish Logistics Ltd. et YYZ Logistics Ltd. (collectivement les compagnies), datée du 26 octobre 2009, dans laquelle les compagnies ont demandé au Conseil de revoir et de modifier les décisions de télécom 2009-604, 2009-605 et 2009-607. Dans ces décisions, le Conseil a imposé aux compagnies des sanctions administratives pécuniaires (SAP) d'une somme totale de 12 500 \$.
2. Dans leur demande, les compagnies ont réclamé le redressement suivant : une déclaration selon laquelle les *Règles sur les télécommunications non sollicitées* (les *Règles*) vont à l'encontre de l'alinéa 2b)<sup>1</sup> de la *Charte canadienne des droits et libertés* (la *Charte*) et qu'elles ne sont pas justifiables aux termes de l'article 1<sup>2</sup> de la *Charte*, car elles restreignent les droits des compagnies au-delà des limites raisonnables.
3. La demande repose sur les motifs suivants : 1) le Conseil a refusé aux compagnies une procédure équitable en omettant de répondre à certaines questions qu'elles ont posées et en refusant de donner aux compagnies du temps additionnel pour déposer d'autres observations; 2) le Conseil a commis une erreur d'analyse concernant l'alinéa 2b) et l'article 1 de la *Charte*.

### **Contexte**

4. Le 13 juillet 2009, le Conseil a émis un procès-verbal de violation aux trois compagnies, conformément à l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Les procès-verbaux indiquaient aux compagnies qu'elles avaient fait des télécommunications à des fins de télémarketing à des numéros de télécommunication de consommateurs figurant sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNTE), à l'encontre de l'article 4 de la partie II<sup>3</sup> des *Règles*. Les compagnies avaient jusqu'au 14 août 2009 pour payer les SAP fixées dans les procès-verbaux ou pour soumettre des observations au Conseil au sujet des infractions.

<sup>1</sup> Selon l'alinéa 2b) de la *Charte*, chacun a la « liberté de pensée, de croyance et d'expression, y compris la liberté de la presse et des autres moyens de communication ».

<sup>2</sup> L'article 1 de la *Charte* « garantit les droits et libertés qui y sont énoncés. Ils ne peuvent être restreints que par une règle de droit, dans des limites qui soient raisonnables et dont la justification puisse se démontrer dans le cadre d'une société libre et démocratique ».

<sup>3</sup> 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.

5. Le 16 août 2009, les compagnies ont demandé au Conseil de leur accorder un délai jusqu'au 3 septembre 2009 pour déposer des observations, ce qui leur a été accordé.
6. Le 3 septembre 2009, les compagnies ont déposé des observations, soit onze questions adressées au Conseil ainsi que des observations générales sur la *Charte*. De plus, les compagnies ont demandé un nouveau délai pour déposer des observations additionnelles. Le Conseil a refusé d'accorder un nouveau délai et a avisé les compagnies qu'il allait tenir compte des observations déposées le 3 septembre 2009 en réponse aux trois procès-verbaux de violation.
7. Parmi les questions posées par les compagnies, le Conseil a estimé que les questions énoncées ci-après étaient propres aux allégations soulevées dans les procès-verbaux de violation :
  - I. Le processus de justice naturelle a-t-il permis aux compagnies de contre-interroger sous serment tout plaignant ayant déposé lors de l'enquête un affidavit sur les activités de télémarketing des compagnies?
  - II. Les règles sur la LNNTE allaient-elles à l'encontre du droit constitutionnel à la liberté d'expression, enchâssé dans l'alinéa 2b) de la *Charte*?
8. Après avoir examiné les observations et les éléments de preuve déposés devant lui, le Conseil a établi ce qui suit :
  - I. Dans le cas présent, les compagnies n'avaient pas le droit de contre-interroger les plaignants qui avaient déposé des affidavits lors de l'enquête sur les activités de télémarketing des compagnies;
  - II. Les règles sur la LNNTE ne sont pas inconstitutionnelles.
9. Le Conseil a conclu que les compagnies avaient violé les *Règles*, comme les trois procès-verbaux de violation l'énoncent, et a imposé, dans les décisions de télécom 2009-604, 2009-605 et 2009-607, des SAP d'une somme totale de 12 500 \$.

### **Critères applicables aux demandes visant la révision, l'annulation ou la modification des décisions de télécom du Conseil**

10. 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, en raison 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 la procédure initiale ou iv) un nouveau principe découlant de la décision.
11. Le Conseil interprète la demande des compagnies visant la révision et la modification de ses décisions comme une assertion selon laquelle le Conseil a commis une erreur de droit dans ses décisions initiales pour les raisons suivantes : (1) il a refusé d'accorder aux compagnies une procédure équitable avant la publication des décisions et (2) il a mal interprété l'alinéa 2b) et l'article 1 de la *Charte*.

## **Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé des décisions initiales?**

### **a) Les compagnies se sont-elles vu refuser une procédure équitable avant la publication des décisions?**

12. Les compagnies ont fait valoir qu'elles s'étaient vu refuser une procédure équitable lors du processus ayant mené à la publication des décisions, car le Conseil a omis de répondre à certaines de leurs questions et a refusé de leur accorder du temps additionnel pour répondre aux allégations contenues dans les procès-verbaux de violation.
13. Le Conseil fait remarquer que la *Loi* et la décision de télécom 2007-48 précisent toutes deux le processus applicable à l'ensemble des parties faisant l'objet d'un procès-verbal de violation. Le processus prévoit le droit de déposer des observations en réponse à un procès-verbal de violation et le délai pour le faire. Même si les parties peuvent poser des questions pour comprendre la nature des allégations et préparer leurs observations, le processus établi ne prévoit aucune étape additionnelle pour poser des questions telles que celles soumises par les compagnies. Le Conseil estime que les compagnies n'avaient aucun droit légitime de s'attendre à un tel processus.
14. Le Conseil précise également avoir examiné les onze questions que les compagnies ont posées dans leurs observations, et que la majorité d'entre elles n'étaient pas propres aux allégations contenues dans les trois procès-verbaux de violation. Même si le Conseil y avait répondu, cela n'aurait rien changé à sa décision sur la question de savoir si les compagnies avaient ou non violé les *Règles*.
15. En ce qui a trait au délai accordé pour répliquer aux allégations, le Conseil estime que les compagnies ont eu suffisamment de temps pour le faire. Comme il est indiqué précédemment, le Conseil a acquiescé à la demande initiale des compagnies visant une prolongation du délai pour le dépôt d'observations, même s'il a reçu la demande le 16 août 2009, soit deux jours après la date limite du 14 août 2009, fixée dans les trois procès-verbaux de violation. Conformément au délai accordé, les compagnies ont déposé leurs observations le 3 septembre 2009; toutefois, elles ont demandé un nouveau délai pour déposer des observations additionnelles. Le Conseil a rejeté la nouvelle demande des compagnies et les a avisées qu'il tiendrait compte des observations déposées le 3 septembre 2009.
16. Par conséquent, le Conseil conclut que le fait d'avoir omis de répondre aux onze questions posées par les compagnies ne constitue pas un manquement à l'équité procédurale. De plus, il conclut que le processus ayant mené aux décisions de télécom 2009-604, 2009-605 et 2009-607 était équitable et conforme à la procédure, et que les compagnies avaient eu suffisamment de temps pour répondre aux allégations contenues dans les procès-verbaux de violation.

### **b) Le Conseil a-t-il commis une erreur d'interprétation concernant l'alinéa 2b) et l'article 1 de la *Charte*?**

17. Les compagnies ont fait valoir qu'exiger qu'un télévendeur paie des frais déraisonnables pour s'abonner à la LNTE sous la menace de SAP allait à l'encontre du droit constitutionnel des compagnies à la liberté d'expression, enchâssé dans l'alinéa 2b) de la *Charte*; de plus, elles ont fait valoir que les dispositions prises ne sont pas justifiables aux termes de l'article 1 de la *Charte*, car les droits des compagnies s'en trouvent limités au-delà des limites raisonnables.

18. Le Conseil estime que les règles sur la LNNTE ne constituent pas une mesure gouvernementale qui va à l'encontre de la liberté d'expression des compagnies. Le Conseil fait remarquer qu'elles ne constituent pas une interdiction des activités de télémarketing au Canada, mais qu'elles établissent plutôt un régime de réglementation selon lequel le public peut s'inscrire sur une liste afin d'éviter les télécommunications de sollicitation indésirables, le régime étant assorti de frais visant le recouvrement des frais d'administration. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a considéré que les frais d'abonnement étaient des coûts inhérents à l'exploitation d'une entreprise.
19. De plus, le Conseil fait remarquer que, dans le cas des compagnies, le coût total d'un abonnement annuel à la LNNTE pour deux indicatifs régionaux (soit ceux des régions d'où proviennent les plaintes reçues) serait de 3 220 \$ (2 x 1 610 \$) par compagnie. Le Conseil a estimé auparavant que de tels frais étaient raisonnables afin de couvrir les frais d'administration du système qu'engage l'administrateur de la LNNTE.
20. Par conséquent, le Conseil est d'avis que l'obligation de payer des frais d'abonnement à l'administrateur de la LNNTE n'est pas inconstitutionnelle. Cependant, si les règles sur la LNNTE étaient jugées aller à l'encontre des droits des compagnies à la liberté d'expression, le Conseil est d'avis que l'article 1 de la *Charte* l'autorise à appliquer de telles règles.

### **Conclusion**

21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les compagnies n'ont pas réussi à prouver qu'il existait un doute réel quant au bien-fondé des décisions initiales.
22. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande des compagnies.

### **Autres questions**

23. Le Conseil fait remarquer que des intérêts continuent de s'ajouter aux SAP de 12 500 \$ imposées aux compagnies dans les décisions de télécom 2009-604, 2009-605 et 2009-607, intérêts calculés et composés mensuellement suivant le taux bancaire moyen, majoré de 3 %, et ce, depuis le **30 octobre 2009**. Les SAP sont payables en entier, y compris les intérêts courus depuis le **30 octobre 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

- *Best Price Movers Ltd. – Infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2009-604, 30 septembre 2009
- *McTavish Logistics Ltd. – Infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2009-605, 30 septembre 2009
- *YYZ Logistics Ltd. – Infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2009-607, 30 septembre 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>.*