



## Décision de télécom CRTC 2010-572

Version PDF

Ottawa, le 12 août 2010

### **Breathe E-Z Homes Ltd. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

Numéros de dossiers : EPR 9174-101 et EPR 9174-758

*Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire d'une somme de 2 000 \$ à Breathe E-Z Homes Ltd. pour avoir pris l'initiative d'effectuer deux télécommunications à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

#### **Introduction**

1. Entre le 5 septembre et le 11 novembre 2009, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par Breathe E-Z Homes Ltd. (Breathe E-Z).
2. Le 7 janvier 2010, un procès-verbal de violation (le procès-verbal) et une copie du rapport d'enquête du Conseil ont été signifiés à Breathe E-Z en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Breathe E-Z qu'elle avait effectué quatre télécommunications à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil<sup>1</sup>.
3. Breathe E-Z avait jusqu'au 9 février 2010 pour payer la sanction administrative pécuniaire (SAP) établie dans le procès-verbal ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations. En réponse à une demande formulée par Breathe E-Z, le Conseil a reporté ultérieurement la date limite au 3 mars 2010.
4. Le Conseil a reçu des observations du conseiller juridique de Breathe E-Z datées du 3 mars 2010.

---

<sup>1</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 LNNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

## Breathe E-Z a-t-elle commis les violations?

5. Breathe E-Z a soutenu qu'elle n'avait commis aucune des violations indiquées dans le procès-verbal. L'entreprise a affirmé que tous les appels qu'elle avait effectués au cours de la période indiquée dans le procès-verbal étaient destinés à des personnes avec qui elle avait une relation d'affaires en cours et qui n'avaient pas demandé directement à l'entreprise de les inscrire sur sa liste d'exclusion, ou alors qu'il s'agissait d'appels faisant l'objet d'une exemption puisqu'ils s'adressaient à des personnes qui avaient consenti expressément à les recevoir.
6. Dans ses observations, Breathe E-Z a reconnu qu'elle avait appelé des consommateurs dont les numéros figuraient sur des listes présélectionnées qu'elle avait achetées, établies en fonction du consentement des personnes à recevoir des télécommunications à des fins de télémarketing liées à une offre gratuite (les listes téléphoniques sélectionnées). Breathe E-Z a fait valoir qu'elle avait pris l'initiative d'effectuer des appels à ces consommateurs dans le cadre d'une stratégie de promotion de ses produits, afin de leur offrir une prime lors d'une démonstration de l'un de ses produits.
7. Selon Breathe E-Z, l'entreprise a acheté les listes téléphoniques sélectionnées uniquement auprès de SPT Business Process Outsourcing Services (SPT), soit une entreprise spécialisée dans les études de marché, la recherche et les services de centre d'appels<sup>2</sup>. Breathe E-Z a affirmé que SPT effectuait des études de marché indépendantes, par téléphone, et concluait ses appels en demandant aux personnes interrogées la permission de les rappeler pour leur offrir une prime. Selon Breathe E-Z, SPT lui avait alors vendu les listes des consommateurs qui avaient accepté de recevoir les télécommunications de suivi.
8. Breathe E-Z a soutenu que SPT n'effectuait pas ses études de marché au nom de Breathe E-Z, et que Breathe E-Z elle-même n'effectuait aucun appel lié à des études de marché. Toutefois, Breathe E-Z a reconnu qu'elle avait engagé SPT pour faire certains appels en son nom, mais uniquement aux consommateurs ayant accepté de recevoir un appel de suivi lié à une offre gratuite.
9. De plus, Breathe E-Z a contesté deux des déclarations sous serment sur lesquelles reposaient deux des quatre violations des Règles indiquées dans le procès-verbal. Breathe E-Z a fait valoir que celles-ci ne comportaient aucune preuve que les télécommunications à des fins de télémarketing avaient été effectuées par Breathe E-Z ou pour son compte.
10. Enfin, Breathe E-Z a soutenu que si le Conseil rend une décision défavorable à son égard concernant les faits exposés précédemment, l'entreprise ne devrait pas être tenue responsable des violations indiquées dans le procès-verbal puisqu'elle avait exercé toute la diligence raisonnable pour prévenir toute violation des Règles. Comme preuve qu'elle avait exercé toute la diligence raisonnable, Breathe E-Z a fait

---

<sup>2</sup> Selon son site Web, <http://sptbpo.com>, SPT est une entreprise établie aux Philippines.

valoir qu'elle avait acheté seulement des listes de personnes qui avaient consenti à recevoir des appels liés à une offre gratuite et qu'elle avait examiné le libellé du message utilisé et reçu l'assurance que les appels et les consentements étaient enregistrés.

## Résultats de l'analyse du Conseil

11. Le Conseil fait remarquer que, selon les Règles, le terme « télémarketing » désigne « l'utilisation d'installations de télécommunication pour effectuer des télécommunications non sollicitées à des fins de sollicitation », et « sollicitation » désigne « la vente ou la promotion d'un produit ou d'un service, [...], soit directement ou indirectement et soit au nom d'une autre personne »<sup>3</sup>. Le Conseil estime qu'une offre d'examiner un produit ou de participer à une démonstration de produit constitue de la sollicitation. Par conséquent, le Conseil estime que les appels de suivi que Breathe E-Z a effectués auprès de consommateurs figurant sur les listes téléphoniques sélectionnées sont des appels de télémarketing.
12. Le Conseil remarque que, selon l'article 5 de la partie II des Règles, « le consentement exprès doit indiquer clairement que le consommateur accepte que des télécommunications à des fins de télémarketing lui soient faites par une personne donnée ou pour le compte de cette personne [...] ». Cependant, le consentement que SPT a obtenu lors des appels de sondage ne mentionnait pas Breathe E-Z en particulier ni que la prime était liée à une démonstration de produit. Par conséquent, le Conseil estime que Breathe E-Z n'a pas prouvé qu'elle avait obtenu le consentement exprès des consommateurs avant d'effectuer les télécommunications à des fins de télémarketing.
13. Le Conseil estime qu'une défense fondée sur une diligence raisonnable peut être acceptée seulement si Breathe E-Z a prouvé qu'elle avait pris toutes les mesures raisonnables pour se conformer aux Règles. Des exemples de preuves qu'une personne a exercé toute la diligence raisonnable dans le cadre de ses activités normales incluent l'établissement et la mise en œuvre de politiques et de procédures écrites conformes aux Règles, le respect des demandes de consommateurs qui ne veulent pas recevoir des télécommunications à des fins de télémarketing, et le fait de veiller à ce que les Règles soient respectées et appliquées<sup>4</sup>.
14. Le Conseil remarque que la preuve de Breathe E-Z fondée sur une diligence raisonnable se limite au fait qu'elle avait acheté des listes téléphoniques sélectionnées de consommateurs ayant censément donné leur consentement exprès concernant les appels liés à une offre gratuite. Toutefois, étant donné que le consentement exprès n'a pas été obtenu à cet égard, qu'aucun consentement n'a été obtenu concernant la démonstration de produit connexe et que Breathe E-Z n'a jamais été mentionnée en

---

<sup>3</sup> Partie I des Règles : Définitions ([www.crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm](http://www.crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm))

<sup>4</sup> D'après la décision intitulée *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.

lien avec le consentement, le Conseil estime que les pratiques commerciales de Breathe E-Z ne prouvent pas que l'entreprise a respecté les Règles. Par conséquent, le Conseil conclut que Breathe E-Z n'a pas fourni une preuve suffisante qu'elle a exercé toute la diligence raisonnable pour se conformer aux Règles.

15. Le Conseil accepte les observations de Breathe E-Z selon lesquelles, d'après la prépondérance des probabilités, deux des déclarations sous serment sur lesquelles reposaient deux des quatre violations des Règles indiquées dans le procès-verbal contenaient des preuves insuffisantes pour conclure que les télécommunications à des fins de télémarketing connexes avaient été effectuées par Breathe E-Z ou pour son compte. Le Conseil remarque que Breathe E-Z n'était pas précisément identifiée comme l'appelant et que les télécommunications à des fins de télémarketing mentionnées dans les déclarations semblent être liées uniquement aux activités d'études de marché de SPT.
16. Le Conseil conclut donc que Breathe E-Z a effectué deux télécommunications à des fins de télémarketing en son 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.

## Conclusion

17. En l'espèce, le Conseil impose une SAP totalisant 2 000 \$, plutôt que le montant initial de 4 000 \$ indiqué dans le procès-verbal. Cette SAP concerne les deux autres télécommunications à des fins de télémarketing indiquées dans le procès-verbal.
18. Le Conseil avise par la présente Breathe E-Z 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 de la Cour d'appel fédérale, aux termes de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision et de modification aux termes de l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, et le Conseil affichera tout document connexe sur son site Web. Il est possible de porter la présente décision du Conseil 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.
19. La somme de 2 000 \$ doit être payée d'ici le **13 septembre 2010** et versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal. L'intérêt mensuel et composé au taux bancaire moyen majoré de 3 % sur tout montant en souffrance au **13 septembre 2010** sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

20. 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 recouvrer la somme due, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat de non-paiement et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général