



## Décision de télécom CRTC 2011-305

Version PDF

Ottawa, le 10 mai 2011

### **1716878 Ontario Inc., faisant affaire sous le nom de Direct to Home Groceries – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

Numéros de dossiers : EPR 9174-749, 9174-810, 9174-834 et 9174-910

*Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 10 000 \$ à 1716878 Ontario Inc., faisant affaire sous le nom de Direct to Home Groceries pour avoir effectué cinq télécommunications de télémarketing par téléphone à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), et pour avoir effectué ces appels alors qu'elle n'était pas abonnée ou n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

1. Entre le 5 mars 2009 et le 11 août 2010, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications aux fins de télémarketing effectuées par 1716878 Ontario Inc., faisant affaire sous le nom de Direct to Home Groceries (DTHG)<sup>1</sup>.
2. Le 4 octobre 2010, un procès-verbal de violation a été signifié à DTHG en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal de violation informait DTHG qu'elle avait effectué :
  - cinq télécommunications de télémarketing par téléphone à des consommateurs dont les numéros figuraient sur la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II<sup>2</sup> des Règles du Conseil sur les télécommunications non sollicitées (les Règles);
  - cinq télécommunications de télémarketing par téléphone alors qu'elle n'était pas abonnée ou n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II<sup>3</sup> des Règles.

<sup>1</sup> 1716878 Ontario Inc., faisant affaire sous le nom de Direct To Home Groceries, 5280 South Service Road, Burlington (Ontario) L7L 5H5, Tél. : 905-631-7190. Industrie – Service d'épicerie à domicile.

<sup>2</sup> En vertu de 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.

<sup>3</sup> En vertu de 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. DTHG avait jusqu'au 4 novembre 2010 pour payer la sanction administrative pécuniaire (SAP) établie dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant la violation.
4. Le Conseil a reçu des observations de DTHG datées du 3 février 2011, conformément à une prorogation de l'échéance initiale accordée après la publication du procès-verbal de violation.
5. Dans ces observations, DTHG a indiqué qu'une erreur informatique s'était produite et qu'elle ignorait que le système entrainait en communication avec des consommateurs dont les numéros figuraient sur la LNNTE. DTHG a aussi indiqué qu'elle connaît de sérieuses difficultés financières et qu'une amende de 10 000 \$ l'obligerait à fermer ses portes. DTHG n'a fourni aucun document pour appuyer ses observations.
6. Dans la présente décision, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
  - I. DTHG a-t-elle présenté une défense fondée sur une diligence raisonnable?
  - II. Le montant de la SAP est-il raisonnable?

**I. DTHG a-t-elle présenté une défense fondée sur une diligence raisonnable?**

7. DTHG a indiqué que les consommateurs dont les numéros figuraient sur la LNNTE avaient été joints en raison d'une erreur informatique, et qu'elle ignorait que le système entrainait en communication avec ces consommateurs.
8. DTHG n'a pas présenté d'observations concernant le non-renouvellement de son abonnement à la LNNTE.
9. Le Conseil fait remarquer que le paragraphe 72.10(1) de la *Loi* prévoit que l'auteur de la violation peut invoquer en défense dans le cadre de toute procédure en violation qu'il a pris les précautions voulues.
10. 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, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007, le Conseil a établi des critères afin de préciser les éléments dont il tient compte pour évaluer une défense fondée sur la diligence raisonnable. Ces critères ont été intégrés à la partie VII des Règles.
11. Le Conseil fait remarquer que la preuve de diligence raisonnable de DTHG concernant les appels effectués à des consommateurs inscrits sur la LNNTE se limitait à une prise de connaissance des difficultés techniques de son système. DTHG n'a pas présenté de preuves supplémentaires ou d'autres mesures raisonnables ou encore des pratiques commerciales qui auraient pu démontrer une diligence raisonnable dans la prévention d'appels effectués à des consommateurs dont les numéros figurent sur la LNNTE.

12. De plus, le Conseil fait remarquer que DTHG a continué d'effectuer des télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros figuraient sur la LNNTÉ après l'expiration de l'abonnement de DTHG à celle-ci.
13. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que DTHG n'a pas présenté une défense fondée sur une diligence raisonnable.

## **II. Le montant de la SAP est-il raisonnable?**

14. DTHG a indiqué qu'elle connaît de sérieuses difficultés financières et a demandé au Conseil de réévaluer la SAP de 10 000 \$.
15. Le Conseil précise que la santé financière d'une entreprise n'est pas un facteur déterminant en ce qui concerne l'imposition ou la réduction d'une sanction énoncée dans un procès-verbal de violation.
16. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que la sanction est appropriée et qu'elle ne doit pas être réduite ou annulée.

## **Conclusion**

17. En l'espèce, le Conseil estime qu'il est approprié d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des violations des articles 4 et 6 de la partie II des Règles. Par conséquent, il impose une SAP totale de 10 000 \$ à DTHG.
18. Le Conseil avise par la présente DTHG qu'elle peut interjeter appel de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révise, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et auprès 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 sur son site Web tout document connexe. 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. Le Conseil rappelle à DTHG qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications aux fins de télémarketing en son nom ou si elle engage des télévendeurs afin de vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que DTHG devrait prendre afin de respecter les Règles :
  - s'abonner à la LNNTÉ;
  - télécharger la LNNTÉ au moins une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication de télémarketing;

- établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour (a) éviter d'effectuer une télécommunication de télémarketing à un numéro inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et (b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications de télémarketing.
20. La somme de 10 000 \$ doit être payée au plus tard le **9 juin 2011** 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 **9 juin 2011**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
21. Si le paiement n'a pas été reçu dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, le Conseil entend prendre des mesures pour recouvrer le montant exigible, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général