



Décision de télécom CRTC 2012-192

Version PDF

Ottawa, le 30 mars 2012

M. Hugo Charron, faisant affaires sous le nom de Bionet Nettoyage – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1185

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 2 000 \$ à M. Hugo Charron, faisant affaires sous le nom de Bionet Nettoyage, pour avoir effectué, pour son propre compte, deux télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'il n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, et alors qu'il n'était pas abonné à la LNTE et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 12 janvier 2010 et le 6 février 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par M. Hugo Charron, faisant affaires sous le nom de Bionet Nettoyage (Bionet Nettoyage)¹.
2. Le 15 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à Bionet Nettoyage, en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Bionet Nettoyage qu'elle avait effectué, pour son propre compte :
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs alors qu'elle n'était pas abonnée à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II² des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III³ des Règles.

¹ M. Hugo Charron, faisant affaires sous le nom de Bionet Nettoyage, Lévis (Québec), tél. : 418-304-1504. Industrie – Services de nettoyage de tapis et de divans et services de nettoyage après construction

² Selon l'article 6 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées, 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 tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE.

³ Selon l'article 2 de la partie III 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 inscrit auprès de l'administrateur de la LNTE et qu'il lui ait fourni des renseignements.

3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour quatre violations à 500 \$ chacune, pour un montant total de 2 000 \$.
4. Bionet Nettoyage avait jusqu'au 22 mars 2012 pour payer la SAP établie dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations.
5. Le Conseil a reçu des observations de la part Bionet Nettoyage datées du 22 mars 2012.
6. À la lumière des renseignements contenus dans les observations, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. Est-ce que Bionet Nettoyage a commis les violations?
 - II. Est-ce que le montant de la SAP est raisonnable?

I. Est-ce que Bionet Nettoyage a commis les violations?

7. Bionet Nettoyage a déclaré :
 - qu'elle comprend, à la lecture des documents accompagnant le procès-verbal de violation, que sur les 35 plaintes reçues par le Conseil, seulement deux témoins ont pu identifier Bionet Nettoyage;
 - que M. Charron est une personne honnête qui possède un faible niveau d'instruction et de scolarité; par conséquent, il n'était aucunement au courant que Bionet Nettoyage avait l'obligation de s'abonner à la LNNTE;
 - qu'à la réception du procès-verbal de violation le 15 février 2012, Bionet Nettoyage a cessé ses activités de télémarketing et ne fera pas d'appels à des fins de télémarketing tant qu'elle n'aura pas rempli toutes les formalités requises afin de se conformer à la *Loi*; elle a soutenu que cela cause un préjudice financier à l'entreprise compte tenu qu'il s'agit d'une petite entreprise.
8. Le Conseil note qu'il n'a pas enquêté sur les 35 plaintes concernant Bionet Nettoyage. Il s'est plutôt concentré sur deux déclarations de témoin afin de prouver que Bionet Nettoyage avait violé les Règles.
9. Le Conseil note aussi que Bionet Nettoyage a admis qu'elle effectuait des appels à des fins de télémarketing et qu'elle n'était ni inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE.
10. Le Conseil note également que l'absence de connaissance des Règles n'est pas une défense valable en vertu des Règles ou de la *Loi*.
11. Le Conseil salue toutefois la décision prise par Bionet Nettoyage de cesser d'effectuer des appels à des fins de télémarketing tant qu'elle n'aura pas rempli les formalités requises afin de se conformer aux Règles.

12. À la lumière de ce qui précède, le Conseil juge, sur la prépondérance des probabilités, que Bionet Nettoyage a commis les deux violations de l'article 6 de la partie II et les deux violations de l'article 2 de la partie III des Règles décrites dans le procès-verbal de violation.

II. Est-ce que le montant de la SAP est raisonnable?

13. Bionet Nettoyage a soutenu que :
- le montant de la SAP est trop élevé et qu'il a été établi de manière discrétionnaire;
 - dans l'éventualité où le Conseil viendrait à la conclusion que Bionet Nettoyage doit payer une SAP, le montant total de cette dernière devrait être réduit à une somme totale de 1 000 \$.
14. Le Conseil note que Bionet Nettoyage ne s'est pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE ni abonnée à la LNNTE, évitant ainsi de payer les frais d'abonnement depuis au moins le 12 janvier 2010.
15. Le Conseil considère que, selon les renseignements obtenus par le Conseil du Registraire des entreprises du Québec, Bionet Nettoyage est une entreprise individuelle.
16. À la lumière de ce qui précède et compte tenu de la taille de l'entreprise et du fait qu'il s'agit du premier procès-verbal de violation émis à l'encontre de l'entreprise, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 500 \$ par violation pour les quatre violations décrites dans le procès-verbal de violation.

Conclusion

17. Dans les circonstances présentes, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 500 \$ pour chacune des violations de l'article 6 de la partie II et de l'article 2 de la partie III des Règles. Le Conseil impose donc à Bionet Nettoyage une SAP totale de 2 000 \$.
18. Le Conseil avise par la présente Bionet Nettoyage qu'elle peut interjeter appel 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 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 90 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 Bionet Nettoyage qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing pour son propre compte ou si elle engage des télévendeurs afin de vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que Bionet Nettoyage devrait prendre afin de respecter les Règles :
- s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE;
 - s'abonner à la LNNTE;
 - télécharger la LNNTE au moins une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing;
 - établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures écrites adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'un mécanisme permettant (a) d'éviter d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à des numéros inscrits sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et (b) de respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.
20. Le Conseil précise à Bionet Nettoyage qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
21. La somme de 2 000 \$ doit être payée au plus tard le 30 avril 2012 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 30 avril 2012, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
22. 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