



Décision de télécom CRTC 2012-194

Version PDF

Ottawa, le 30 mars 2012

Royal Style Windows and Doors Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1183

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 4 000 \$ à Royal Style Windows and Doors Inc. pour avoir effectué, pour son propre compte, deux télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas inscrite 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'elle n'était pas abonnée 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 2 février 2010 et le 6 février 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par Royal Style Windows and Doors Inc. (Royal Style Windows)¹.
2. Le 15 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à Royal Style Windows, en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Royal Style Windows 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

¹ Royal Style Windows and Doors Inc., North York (Ontario), tél. : 416-665-0905. Industrie – Vente et installation de portes et fenêtres

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.

renseignements à ce dernier, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III³ des Règles.

3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour quatre violations à 1 000 \$ chacune, pour un montant total de 4 000 \$.
4. Royal Style Windows avait jusqu'au 15 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 de Royal Style Windows datées du 14 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 Royal Style Windows a commis les violations?
 - II. Est-ce que le montant de la SAP est raisonnable?

I. Est-ce que Royal Style Windows a commis les violations?

7. Royal Style Windows a déclaré :
 - que les appels à des fins de télémarketing ont été effectués à des clients et à des clients potentiels ayant demandé à être appelés par la compagnie;
 - que deux des quatre numéros de télécommunication indiqués dans la demande de renseignements du 10 novembre 2011 (416-225-0708 et 416-635-0126) n'ont jamais appartenu à la compagnie;
 - qu'elle s'inscrirait auprès de l'administrateur de la LNNTE si cela était requis.
8. Le Conseil note que, dans sa réponse, Royal Style Windows a admis qu'elle effectuait des appels à des fins de télémarketing.
9. Le Conseil note également que selon le paragraphe 3(b) de la partie II des Règles, les Règles sur la LNNTE ne s'appliquent pas à une télécommunication faite au destinataire (i) avec qui la personne faisant la télécommunication a une relation d'affaires en cours et (ii) qui n'a pas fait de demande d'exclusion quant à la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite.
10. Afin qu'une télécommunication à des fins de télémarketing soit couverte par cette exemption, il doit y avoir, selon le paragraphe 41.7(2) de la *Loi* :

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 LNNTE et qu'il lui ait fourni des renseignements.

- un contrat qui était en vigueur au moment de la télécommunication ou qui est venu à échéance dans les 18 mois précédant la télécommunication; ou
 - une demande présentée dans les 6 mois précédant la télécommunication.
11. Le Conseil note que Royal Style Windows n'a soumis aucune preuve qu'elle avait une relation d'affaires en cours avec les deux consommateurs ayant fourni une déclaration ni que ces deux consommateurs avaient donné un consentement exprès à être appelés par Royal Style Windows à des fins de télémarketing.
12. Le Conseil note aussi que les deux témoins ont soumis, dans leur déclaration, qu'ils n'avaient pas :
- donné de consentement exprès afin de recevoir des appels à des fins de télémarketing effectués par Royal Style Windows ou pour son compte;
 - conclu de contrat avec Royal Style Windows qui était en vigueur au moment de l'appel ou qui est venu à échéance dans les 18 mois le précédant;
 - présenté une demande à Royal Style Windows dans les 6 mois précédant l'appel.
13. Par conséquent, le Conseil juge, sur la prépondérance des probabilités, que Royal Style Windows n'a pas démontré que l'exemption de la relation d'affaires en cours s'appliquait ni que les consommateurs ayant fourni les déclarations avaient fourni un consentement exprès à être appelés par Royal Style Windows à des fins de télémarketing.
14. Quant au second argument, soit que les numéros de télécommunication 416-225-0708 et 416-635-0126 n'ont jamais appartenu à la compagnie, le Conseil note que Royal Style Windows n'a pas nié que les deux autres numéros de télécommunication identifiés dans les déclarations de témoin en cause dans la présente décision lui appartenaient.
15. Le Conseil note également que les deux numéros de télécommunication se trouvant dans la demande de renseignements et mentionnés par Royal Style Windows dans ses observations n'étaient pas inclus dans les violations reprochées dans le procès-verbal de violation.
16. Par conséquent, le Conseil juge, sur la prépondérance des probabilités, que Royal Style Windows a effectué les appels à des fins de télémarketing auxquels il est fait référence dans les deux déclarations de témoin.
17. Pour ce qui est du troisième argument, soit que la compagnie s'inscrirait auprès de l'administrateur de la LNNTE si nécessaire, le Conseil note aussi que l'absence de connaissance des Règles ne constitue pas une défense ou une exemption valable en vertu des Règles et de la *Loi*. En outre, le Conseil note que Royal Style Windows a été informée dans la demande de renseignements :

- que les plaintes reçues et les renseignements obtenus du registre d'inscription/abonnement à la LNNTE indiquaient qu'elle avait effectué des appels à des fins de télémarketing sans être inscrite ni abonnée;
 - qu'elle devait se conformer aux Règles, ce qui comprend l'obligation de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE.
18. Le Conseil note également que, en date du 22 mars 2012, Royal Style Windows a omis de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE.
 19. Par conséquent, le Conseil juge, sur la prépondérance des probabilités, que Royal Style Windows savait qu'elle avait l'obligation de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE, mais qu'elle a omis de le faire.
 20. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que Royal Style Windows a commis les deux violations de l'article 6 de la partie II des Règles 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?

21. Royal Style Windows a soutenu qu'une SAP totale de 4 000 \$ est excessive car elle n'a pas les fonds requis pour la payer.
22. Le Conseil note que Royal Style Windows 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 requis depuis au moins le 2 février 2010.
23. À la lumière de ce qui précède et compte tenu de la taille de la compagnie et du fait qu'il s'agit du premier procès-verbal de violation émis à l'encontre de la compagnie, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ par violation pour les quatre violations décrites dans le procès-verbal de violation.

Conclusion

24. Dans les circonstances présentes, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ 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 Royal Style Windows une SAP totale de 4 000 \$.
25. Le Conseil avise par la présente Royal Style Windows 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 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.

26. Le Conseil rappelle à Royal Style Windows 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 Royal Style Windows 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.
27. Le Conseil précise à Royal Style Windows qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
28. La somme de 4 000 \$ 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.
29. 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