



Décision de télécom CRTC 2012-197

Version PDF

Ottawa, le 30 mars 2012

M. Michel Lévesque, faisant affaires sous le nom de Nettoyage Mirage Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1217

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 4 000 \$ à M. Michel Lévesque, faisant affaires sous le nom de Nettoyage Mirage Inc., pour avoir effectué, pour son propre compte, deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication était inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) alors que l'entreprise n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la 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, et pour avoir effectué ces télécommunications en utilisant un composeur-messager automatique sans avoir obtenu le consentement exprès des consommateurs à être contactés par ce moyen, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 20 janvier 2010 et le 10 février 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par M. Michel Lévesque, faisant affaires sous le nom de Nettoyage Mirage Inc. (M. Lévesque)¹.
2. Le 15 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à M. Lévesque, en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait M. Lévesque qu'il avait effectué, pour son propre compte :
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication était inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II² des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;

¹ M. Michel Lévesque, faisant affaires sous le nom de Nettoyage Mirage Inc., Québec (Québec), tél. : 418-805-5400. Industrie – Services de nettoyage de tapis et de meubles, de peinture et de rénovation

² Selon l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées 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.

- deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs alors qu'il n'était pas abonné à la LNNTE et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II³ des Règles;
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'il n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III⁴ des Règles;
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing par composeur-messager automatique (CMA) sans avoir obtenu le consentement exprès des consommateurs à être contactés par ce moyen, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie IV⁵ des Règles.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour huit violations à 500 \$ chacune, pour un montant total de 4 000 \$.
 4. M. Lévesque 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 M. Lévesque le 7 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 M. Lévesque a commis les violations?
 - II. Est-ce que M. Lévesque a eu l'occasion de présenter une défense afin d'éviter d'avoir à payer une SAP?
 - III. Est-ce que le montant de la SAP est raisonnable?
- I. Est-ce que M. Lévesque a commis les violations?**
7. M. Lévesque a déclaré qu'il n'y a aucune preuve formelle qu'il a effectué des appels à des fins de télémarketing.

³ Selon 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 LNNTE et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE.

⁴ Selon l'article 2 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire 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.

⁵ Selon l'article 2 de la partie IV des Règles, il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing par CMA, à moins d'avoir obtenu le consentement exprès des consommateurs à être contactés par ce moyen.

8. Le Conseil note que deux déclarations ont été obtenues de consommateurs affirmant avoir reçu de M. Lévesque un appel téléphonique à des fins de télémarketing effectués par CMA;
9. Le Conseil note aussi que ces deux consommateurs affirment :
 - ne pas avoir donné de consentement exprès à être contactés par M. Lévesque à des fins de télémarketing;
 - ne pas avoir acheté ou s'être procuré de produits ou de services de M. Lévesque dans les 18 mois précédant l'appel;
 - ne pas avoir présenté de demande d'information à M. Lévesque dans les six mois précédant l'appel.
10. Le Conseil note également que M. Lévesque n'a pas nié avoir effectué des appels à des fins de télémarketing.
11. Le Conseil note également que M. Lévesque n'a soulevé aucune des exemptions prévues dans les Règles.
12. Par conséquent, le Conseil juge, sur la prépondérance des probabilités, que M. Lévesque a effectué les appels à des fins de télémarketing décrits dans le procès-verbal de violation.
13. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que M. Lévesque a commis les deux violations de l'article 4 de la partie II, les deux violations de l'article 6 de la partie II, les deux violations de l'article 2 de la partie III et les deux violations de l'article 2 de la partie IV des Règles.

II. Est-ce que M. Lévesque a eu l'occasion de présenter une défense afin d'éviter d'avoir à payer une SAP?

14. M. Lévesque a avancé :
 - qu'il n'a jamais reçu la demande de renseignements du 29 novembre 2011 qui a été envoyée à son adresse de courriel de Bell Sympatico;
 - qu'il a mis fin à son abonnement avec Bell Sympatico peu de temps après s'être abonné au service de Bell;
 - qu'il n'était pas au courant du courriel et que des communications effectuées par courriel ou par téléphone ne sont pas officielles.
15. Le Conseil note que la demande de renseignements a été envoyée par courriel car aucune adresse postale n'avait été trouvée pour M. Lévesque. L'adresse de courriel utilisée pour contacter M. Lévesque était publiée dans une annonce publicitaire de son entreprise.

16. Le Conseil note aussi que suite à l'envoi de la demande de renseignements par courriel, aucun avis de non transmission du courriel n'a été reçu.
17. Le Conseil note également que Bell Sympatico a confirmé que l'adresse de courriel utilisée pour envoyer la demande de renseignements appartient à M. Lévesque. L'adresse postale de M. Lévesque a été obtenue de Bell Sympatico.
18. Le Conseil note également que l'envoi d'un document par courriel est un moyen valable de communiquer avec une entreprise.
19. Le Conseil note aussi que, bien que le personnel du Conseil ait essayé de contacter M. Lévesque par téléphone à plusieurs reprises, ce n'est que le 2 février 2012 qu'il a réussi à le joindre. Lors de cette conversation, M. Lévesque a eu l'occasion de répondre aux questions du personnel, mais après avoir dit que son entreprise n'effectuait pas d'appels à des fins de télémarketing, il a refusé de répondre à toute autre question. Suite à cette conversation du 2 février 2012, un courriel lui a été envoyé à la même adresse de courriel que celle utilisée en novembre 2011 et une confirmation de réception du courriel a été reçue. Dans ce courriel, le personnel du Conseil a invité M. Lévesque à communiquer avec lui s'il souhaitait obtenir d'autres renseignements.
20. Le Conseil note également que, dans le procès-verbal de violation, la possibilité de soumettre des observations a été fournie à M. Lévesque et qu'il a fait parvenir des observations au Conseil.
21. À la lumière de ce qui précède, le Conseil considère que M. Lévesque a eu l'occasion de présenter une défense afin d'éviter d'avoir à payer une SAP.

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

22. M. Lévesque a soutenu qu'une SAP totale de 4 000 \$ est excessive car il n'a pas les fonds requis pour la payer. Il a aussi indiqué qu'il ne paierait pas la SAP.
23. Le Conseil considère que, selon l'information obtenue par le Conseil du Registraire des entreprises du Québec, M. Lévesque opère une entreprise individuelle.
24. 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 huit violations décrites dans le procès-verbal de violation.

Conclusion

25. Dans les circonstances présentes, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 500 \$ pour chacune des violations des articles 4 et 6 de la partie II, de l'article 2 de la partie III et de l'article 2 de la partie IV des Règles. Le Conseil impose donc à M. Lévesque une SAP totale de 4 000 \$.

26. Le Conseil avise par la présente M. Lévesque qu'il 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.
27. Le Conseil rappelle à M. Lévesque qu'il doit se conformer aux Règles s'il continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing pour son propre compte ou s'il engage des télévendeurs afin de vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que M. Lévesque 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.
28. Le Conseil précise à M. Lévesque qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
29. 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.
30. 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