



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2012-641

Version PDF

Ottawa, le 23 novembre 2012

Royal Style Windows and Doors Inc. – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2012-194 concernant des violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : 8662-R43-201205659

Dans la présente décision, le Conseil détermine que Royal Style Windows and Doors Inc. (Royal Style Windows) n'a pas réussi à démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision de télécom 2012-194. Par conséquent, le Conseil rejette la demande présentée par Royal Style Windows visant à faire réviser et modifier la décision de télécom 2012-194, et maintient à 4 000 \$ la sanction administrative pécuniaire totale imposée à la compagnie dans cette décision.

1. Le Conseil a reçu une demande de Royal Style Windows and Doors Inc. (Royal Style Windows), datée du 29 avril 2012, dans laquelle elle réclamait que le Conseil réviser et modifier la décision de télécom 2012-194. Dans cette dernière, le Conseil a imposé à Royal Style Windows une sanction administrative pécuniaire (SAP) de 4 000 \$ pour des violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles).
2. Dans sa demande, Royal Style Windows a affirmé ne faire des appels à des fins de télémarketing qu'à ses clients existants et à des clients potentiels qui ont demandé que l'on communique avec eux. Elle a également déclaré que deux des quatre numéros de télécommunication cités dans la lettre de demande de renseignements datée du 10 novembre 2011 n'ont jamais appartenu à la compagnie et, enfin, qu'elle n'a pas les moyens de payer la SAP de 4 000 \$.

Contexte

3. Le 15 février 2012, un procès-verbal de violation a été émis 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, en son propre nom :
 - 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 II des Règles¹;

¹ 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 LNTE et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la LNTE.

- deux télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas inscrite 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 III des Règles².
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. Le Conseil a reçu des observations de Royal Style Windows datées du 14 mars 2012.
 5. Après avoir examiné les observations et les éléments de preuve déposés auprès de lui, le Conseil a conclu, dans la décision de télécom 2012-194, que Royal Style Windows avait violé les Règles, comme il a été indiqué dans le procès-verbal de violation, et lui a imposé une SAP totalisant 4 000 \$.

Critères applicables aux demandes de révision, d'annulation ou de modification des décisions de télécom du Conseil

6. Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a décrit les critères qu'il utilise pour traiter les demandes de révision et de modification déposées en vertu de l'article 62 de la *Loi*. En particulier, le Conseil a déclaré que les demandeurs doivent démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale résultant, par exemple, d'au moins un des éléments suivants : i) une erreur de droit ou de fait, ii) un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision, iii) le défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale ou iv) un nouveau principe découlant de la décision.
7. Le Conseil interprète la demande de révision et de modification de Royal Style Windows comme une affirmation que la décision de télécom 2012-194 comportait des erreurs de fait ou de droit découlant des conclusions du Conseil voulant que i) selon la prépondérance des probabilités, Royal Style Windows n'avait pas de relation d'affaires en cours avec les consommateurs qui ont soumis une déclaration de témoin ou n'avait pas obtenu leur consentement exprès avant de les appeler, ii) Royal Style Windows avait effectué les télécommunications en question et iii) une SAP de 4 000 \$ est raisonnable.

² 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.

Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale?

- a) Le Conseil a-t-il commis une erreur en concluant que Royal Style Windows n'avait pas de relation d'affaires en cours avec les consommateurs qui ont soumis une déclaration de témoin ou n'avait pas obtenu leur consentement exprès avant de les appeler?**
8. Selon le paragraphe 3b) 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 ou l'organisme pour le compte duquel celle-ci est faite, 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.
 9. 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.
 10. Royal Style Windows a indiqué qu'elle n'effectue pas d'appels à des fins de télémarketing à froid, et qu'elle appelle uniquement ses anciens clients ou les personnes qui ont communiqué avec la compagnie.
 11. Le Conseil fait remarquer que le procès-verbal de violation émis à Royal Style Windows s'appuyait sur deux déclarations de témoin dans lesquelles les consommateurs ont indiqué ne pas avoir de relation d'affaires en cours avec cette compagnie et ne pas avoir expressément consenti à recevoir des appels de celle-ci.
 12. Le Conseil note également avoir conclu, dans la décision de télécom 2012-194, que, selon la prépondérance des probabilités, Royal Style Windows n'avait pas démontré que l'exemption relative à une relation d'affaires en cours s'appliquait ni que les consommateurs ayant fourni les déclarations de témoin avaient consenti expressément à recevoir des appels à des fins de télémarketing de la part de la compagnie.
 13. En outre, le Conseil fait remarquer que Royal Style Windows n'a soumis aucun élément de preuve pour contester le bien-fondé des conclusions qu'il a tirées dans la décision de télécom 2012-194.
 14. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'a commis aucune erreur en concluant que Royal Style Windows n'avait pas de relation d'affaires en cours avec les consommateurs qui ont soumis une déclaration de témoin ou n'avait pas obtenu leur consentement exprès avant de les appeler, contrevenant ainsi aux Règles qui s'appliquent aux appels à des fins de télémarketing qui sont en cause en l'espèce.

b) Le Conseil a-t-il commis une erreur en concluant que Royal Style Windows avait effectué les télécommunications à des fins de télémarketing en question?

15. Royal Style Windows a indiqué que deux des numéros de téléphone (416-225-0708 et 416-635-0126) cités dans la lettre de demande de renseignements datée du 10 novembre 2011 n'ont jamais appartenu à la compagnie.
16. Dans la décision de télécom 2012-194, le Conseil a fait remarquer que les deux numéros de téléphone cités dans la lettre de demande de renseignements et mentionnés par Royal Style Windows ne correspondaient pas à ceux qui ont été indiqués dans les déclarations de témoin et les violations en question. Il a également noté que Royal Style Windows n'avait pas nié avoir utilisé les numéros de téléphone qui ont réellement été indiqués dans les déclarations de témoin. Le Conseil a donc conclu que, selon la prépondérance des probabilités, Royal Style Windows avait effectué les télécommunications à des fins de télémarketing en question.
17. Le Conseil note que Royal Style Windows n'a fourni, dans sa demande de révision et de modification, aucun nouvel élément de preuve qu'elle n'avait pas déjà déposé lors de l'instance qui a mené à la décision de télécom 2012-194 pour contester les conclusions que le Conseil a tirées dans cette décision.
18. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'a commis aucune erreur en concluant que Royal Style Windows avait effectué les télécommunications à des fins de télémarketing en question, contrevenant ainsi aux Règles. En outre, il conclut qu'il n'a pas commis d'erreur dans la décision de télécom 2012-194 en déterminant que Royal Style Windows avait omis de se conformer aux exigences énoncées à l'article 6 de la partie II et à l'article 2 de la partie III des Règles.

c) Le Conseil a-t-il commis une erreur en concluant que le montant de la SAP était raisonnable?

19. Royal Style Windows a indiqué que sa situation financière ne lui permettait pas de payer une SAP de 4 000 \$.
20. Le Conseil fait remarquer que la SAP vise à garantir le respect des Règles. Dans la décision de télécom 2007-48, il a noté que la *Loi* accorde une certaine souplesse lorsqu'il s'agit de déterminer le montant d'une SAP et il a donné une liste d'exemples de facteurs appropriés à prendre en compte pour le déterminer, dont la nature de la violation, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le caractère dissuasif de la mesure et le risque de violation future. Il a aussi fait remarquer que les SAP devraient être suffisamment élevées pour éviter qu'il ne soit financièrement avantageux pour les télévendeurs de les payer et de continuer à violer les Règles.
21. Dans la décision de télécom 2012-194, le Conseil a imposé une première amende de 1 000 \$ pour chacune des quatre violations en question. Royal Style Windows n'a fourni aucun élément de preuve justifiant que le Conseil n'applique pas cette amende, et, compte tenu des exemples de facteurs qu'il a dit vouloir prendre en compte, le Conseil demeure d'avis que la SAP est appropriée en l'espèce.

22. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il n'a pas commis d'erreur en concluant que le montant de la SAP était approprié.

Conclusion

23. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que Royal Style Windows n'a pas démontré qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision de télécom 2012-194. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de Royal Style Windows.

Autres questions

24. Le Conseil fait remarquer que l'intérêt court concernant la SAP de 4 000 \$ imposée à Royal Style Windows dans la décision de télécom 2012-194, intérêt calculé et composé mensuellement suivant le taux bancaire moyen, majoré de 3 %, et ce, depuis le **30 mars 2012**. Le montant total de la SAP est exigible, incluant l'intérêt couru pendant la période débutant le **30 mars 2012** et prenant fin le jour précédant la date de la réception du paiement.
25. 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 la certification de la présente décision et son enregistrement à la Cour fédérale.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Royal Style Windows and Doors Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2012-194, 30 mars 2012
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *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