



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2012-667

Version PDF

Ottawa, le 6 décembre 2012

Les Aliments S.R.C. Inc. – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2012-173 concernant des violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : 8662-L33-201207085

Dans la présente décision, le Conseil détermine que Les Aliments S.R.C. Inc. (Les Aliments S.R.C.) n'a pas réussi à démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision de télécom 2012-173. Par conséquent, le Conseil rejette la demande présentée par Les Aliments S.R.C. visant à faire réviser et modifier la décision de télécom 2012-173 et maintient la sanction administrative pécuniaire de 24 000 \$ imposée à Les Aliments S.R.C. dans ladite décision.

1. Le Conseil a reçu une demande de Les Aliments S.R.C. Inc. (Les Aliments S.R.C.), datée du 22 mai 2012, dans laquelle elle réclamait que le Conseil réviser et modifie la décision de télécom 2012-173. Dans cette décision, le Conseil a imposé à Les Aliments S.R.C. une sanction administrative pécuniaire (SAP) de 24 000 \$ pour des violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles).
2. Dans sa demande, Les Aliments S.R.C. n'a pas contesté les conclusions selon lesquelles des violations avaient eu lieu, mais a demandé que le montant de la SAP soit réduit de 6 000 \$ à 2 000 \$ par violation. La compagnie a fait valoir que le Conseil avait commis des erreurs de droit pour les raisons suivantes : i) il a tenu compte à tort du comportement antérieur de la compagnie et ii) il n'a pas dûment tenu compte des décisions antérieures du Conseil lorsqu'il a fixé le montant de la SAP.

Contexte

3. Le 18 juin 2010, le personnel du Conseil a émis un avis de violation indiquant que Les Aliments S.R.C. n'avait pas un abonnement valide à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), et que des consommateurs dont les numéros étaient inscrits sur la LNNTE s'étaient plaints d'avoir reçu des appels à des fins de télémarketing de la compagnie. Après avoir reçu l'avis de violation, la compagnie s'est engagée à respecter les Règles et à prendre des mesures correctives.
4. Le 29 septembre 2011, un procès-verbal de violation a été signifié à Les Aliments S.R.C. en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Les Aliments S.R.C. qu'elle avait effectué, entre le 3 janvier et le 17 mars 2011, ce qui suit :

- trois télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II des Règles¹;
 - trois télécommunications à des fins de télémarketing sans avoir payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II des Règles².
5. Les Aliments S.R.C. avait jusqu'au 31 octobre 2011 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 Les Aliments S.R.C. datées du 27 octobre 2011.
 6. Dans la décision de télécom 2012-173, après avoir examiné les observations et les éléments de preuve déposés auprès de lui, le Conseil a conclu que Les Aliments S.R.C. avait enfreint les Règles en ce qui a trait à deux des trois télécommunications à des fins de télémarketing faisant l'objet du procès-verbal de violation. Le Conseil a conclu que Les Aliments S.R.C. avait commis quatre violations et a imposé une SAP de 6 000 \$ par violation, totalisant 24 000 \$.

Demande de révision et de modification présentée par Les Aliments S.R.C.

7. Pour étayer son affirmation selon laquelle le Conseil avait tenu compte à tort de son comportement antérieur, Les Aliments S.R.C. a soutenu que le Conseil avait commis une erreur en caractérisant les violations faisant l'objet du procès-verbal de violation comme étant une deuxième série de violations. Les Aliments S.R.C. a soutenu que les activités que le Conseil avait prétendument traitées comme la première série de violations ne constituaient pas en droit des violations, mais simplement des allégations. De plus, Les Aliments S.R.C. a fait valoir que le Conseil avait commis une erreur en indiquant que la compagnie n'avait pas fait preuve de bonne foi en omettant de déposer auprès du Conseil ses procédures de conformité. Les Aliments S.R.C. a soutenu qu'elle avait déposé ces procédures à son conseiller juridique et que, s'il y avait eu omission de la part de la compagnie, celle-ci était de nature mineure.
8. En ce qui a trait à l'argument selon lequel le Conseil n'avait pas tenu compte de sa propre jurisprudence de façon adéquate lorsqu'il a fixé le montant de la SAP, Les Aliments S.R.C. s'est basée sur plusieurs décisions où le Conseil avait imposé à des compagnies dans des situations semblables à la sienne des SAP de 1 000 \$ à 3 000 \$ par violation. Dans ce contexte, la compagnie a fait valoir que la SAP de 6 000 \$ imposée à Les Aliments S.R.C. était clairement déraisonnable.

¹ 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.

² 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 tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE.

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

9. 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.

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

Contexte des faits

10. Dans une lettre datée du 1^{er} avril 2010, le Conseil a avisé Les Aliments S.R.C. qu'il avait reçu de nombreuses plaintes relativement au non-respect apparent des Règles par la compagnie. Les Aliments S.R.C. a eu la possibilité de déposer des observations au sujet de ces allégations. Dans une lettre datée du 20 avril 2010, signée par son conseiller juridique, Les Aliments S.R.C. a affirmé qu'elle ne pouvait confirmer que les appels avaient été effectués ni qu'elle avait obtenu le consentement préalable des personnes appelées, puisqu'elle ne disposait d'aucun registre d'appels.
11. À la lumière de la réponse de la compagnie, le personnel du Conseil a tenu, le 18 mai 2010, une conférence téléphonique avec la compagnie pour la conseiller sur la façon de mettre en place des procédures à suivre pour respecter la réglementation. Puis, dans une lettre datée du 29 juin 2010, signée par son conseiller juridique, la compagnie a indiqué, en réponse à l'avis de violation du 18 juin 2010, les diverses mesures qu'elle avait prises pour se conformer à la réglementation et a assuré au Conseil qu'elle allait respecter les Règles.
12. Malgré les promesses de la compagnie, le Conseil a continué à recevoir des plaintes au sujet d'appels effectués par la compagnie, de juillet 2010 à juin 2011. En raison de ces plaintes, le personnel du Conseil a amorcé une enquête et a publié un rapport ayant mené au procès-verbal de violation émis le 29 septembre 2011.
 - a) **Le Conseil a-t-il commis une erreur de droit en tenant compte du comportement antérieur de Les Aliments S.R.C. lorsqu'il a fixé le montant de la SAP?**
13. Le Conseil convient avec Les Aliments S.R.C. que la série de violations qui ont fait l'objet du procès-verbal de violation ne constituait pas une deuxième série de violations en droit, étant donné que les violations indiquées dans la lettre d'avis de violation du 18 juin 2010 ne faisaient pas l'objet d'un procès-verbal de violation, ou d'une décision du Conseil. Toutefois, le Conseil n'est pas d'accord avec l'élément central de l'argument de Les Aliments S.R.C. selon lequel le Conseil ne peut examiner que les activités associées aux violations faisant l'objet d'un procès-verbal

de violation ou d'une décision du Conseil pour fixer le montant de la SAP. À cet égard, comme il a été exposé plus en détail dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil fait remarquer qu'en vertu de la *Loi*, il peut, à sa discrétion, fixer le montant d'une SAP. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a déclaré qu'il allait notamment tenir compte des facteurs suivants :

- la nature de la violation (mineure, grave, très grave, négligente ou intentionnelle);
- le nombre et la fréquence des plaintes et des violations;
- le caractère dissuasif de la mesure;
- le risque de violation future.

14. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'a commis aucune erreur de droit en tenant compte du comportement antérieur de Les Aliments S.R.C. lorsqu'il a fixé le montant de la SAP. Le Conseil fait remarquer que le procès-verbal de violation du 29 septembre 2011 a été émis à la suite d'un avis de violation émis par le personnel du Conseil le 18 juin 2010, à la suite duquel la compagnie s'est engagée à se conformer aux Règles.

b) Les Aliments S.R.C. s'est-elle acquittée du fardeau de la preuve qui lui incombait, à savoir de démontrer que le montant de la SAP par violation est déraisonnable?

15. Comme il a été indiqué précédemment, le Conseil peut fixer le montant de la SAP à sa discrétion. De plus, contrairement aux affirmations de Les Aliments S.R.C., le Conseil n'est pas lié par ses décisions antérieures, mais doit tenir compte des circonstances précises de chaque cas. En ce qui concerne Les Aliments S.R.C., le Conseil a tenu compte, entre autres choses, de l'étendue des activités de la compagnie et du fait que, contrairement aux promesses qu'elle avait faites, la compagnie a choisi d'ignorer ses obligations réglementaires et, ce faisant, a omis de se conformer aux Règles.

16. Le Conseil fait remarquer, comme il est indiqué dans la *Loi*, qu'une société comme Les Aliments S.R.C. est passible d'une SAP pouvant aller jusqu'à 15 000 \$ par violation. Compte tenu des circonstances précises associées à Les Aliments S.R.C., y compris l'étendue de ses activités et son comportement avant l'émission du procès-verbal de violation, le Conseil n'est pas convaincu que la compagnie s'est acquittée du fardeau de la preuve qui lui incombait, dans le contexte d'une demande de révision et de modification, à savoir de démontrer que le montant de la SAP par violation établi dans la décision de télécom 2012-173 est déraisonnable.

Conclusion

17. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que Les Aliments S.R.C. n'a pas réussi à démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision de télécom 2012-173. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande présentée par Les Aliments S.R.C.

Autres questions

18. Le Conseil fait remarquer que, le 15 mai 2012, après la publication de la décision de télécom 2012-173, Les Aliments S.R.C. a établi avec le Conseil des modalités de paiement et qu'elle s'acquitte du paiement de la SAP en effectuant des versements mensuels.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Les Aliments S.R.C. Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2012-173, 23 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