



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-424

Version PDF

Ottawa, le 12 août 2014

Numéro de dossier : PDR 9174-1368

Lev Olevson, faisant affaires sous les noms de Capital Windows and Doors et d'Avantage Pro – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totalisant 8 000 \$ à Lev Olevson pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), et ce, alors qu'il n'était pas abonné à la LNTE et qu'il 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 26 avril 2012 et le 30 janvier 2013, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par Lev Olevson, faisant affaires sous les noms de Capital Windows and Doors¹ (Capital Windows) et d'Avantage Pro².
2. Une enquête a été menée sur ces plaintes et, le 24 mai 2013, un procès-verbal de violation a été signifié à M. Olevson en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal de violation informait M. Olevson qu'il avait effectué, en son nom :
 - quatre télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II³ des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) du Conseil;
 - quatre télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs alors qu'il n'était pas abonné à la LNTE et qu'il n'avait pas payé tous les

¹ Lev Olevson, faisant affaires sous le nom de Capital Windows and Doors, Ottawa (Ontario), tél. : 613-680-0492. Industrie – Vente et installation de portes et fenêtres

² Lev Olevson, faisant affaires sous le nom d'Avantage Pro, Ottawa (Ontario), tél. : 613-321-1283. Industrie – Vente et installation de portes et fenêtres

³ Selon l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (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 LNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II⁴ des Règles.

3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour huit violations à 1 000 \$ chacune, pour un montant total de 8 000 \$.
4. M. Olevson avait jusqu'au 24 juin 2013 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations.
5. Le Conseil a reçu des observations de M. Olevson datées du 21 juin 2013.
6. À la lumière du dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait se pencher sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - M. Olevson a-t-il commis les violations?
 - Dans sa défense, M. Olevson s'est-il acquitté du fardeau de prouver qu'il avait fait preuve de diligence raisonnable?
 - Le montant des SAP est-il raisonnable?

M. Olevson a-t-il commis les violations?

7. Dans ses observations, M. Olevson a reconnu avoir effectué des appels à des fins de télémarketing alors qu'il n'était pas abonné à la LNNTE, et il n'a pas nié avoir communiqué avec des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la LNNTE.
8. Par conséquent, le Conseil conclut que M. Olevson a commis les violations ayant donné lieu au procès-verbal de violation.

Dans sa défense, M. Olevson s'est-il acquitté du fardeau de prouver qu'il avait fait preuve de diligence raisonnable?

9. Le paragraphe 72.1(1) de la *Loi* prévoit que l'auteur de la violation peut invoquer en défense, dans le cadre de toute procédure en violation, qu'il a pris les précautions voulues.
10. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi une liste de critères dont il tiendra compte pour examiner si un télévendeur a fait preuve de diligence raisonnable en prenant les précautions voulues pour ne pas violer les Règles. Le Conseil a déterminé qu'il incombe à la personne de prouver que la

⁴ 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.

télécommunication était le résultat d'une erreur et que, dans le cadre de ses activités normales :

- i) elle a établi et mis en œuvre des politiques et des procédures écrites adéquates pour se conformer aux Règles et pour respecter les demandes des consommateurs qui désirent ne plus recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing;
- ii) elle dispense une formation permanente adéquate à ses employés, et prend des efforts raisonnables pour dispenser une formation permanente adéquate à quiconque l'assiste au respect des Règles et des politiques et procédures écrites établies aux termes du paragraphe i);
- iii) elle se sert de la LNNTE qu'elle doit obtenir de l'administrateur de la liste pas plus de 31 jours avant la date à laquelle toute télécommunication est faite;
- iv) elle utilise la liste de numéros de télécommunication exclus du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur qui a été mise à jour pas plus de 31 jours avant la date à laquelle toute télécommunication est faite;
- v) elle utilise et tient à jour des dossiers à l'appui, une procédure qui lui permet d'éviter de faire une télécommunication à un numéro inscrit depuis plus de 31 jours sur la LNNTE, la liste de numéros de télécommunication exclus du télévendeur, ou, s'il y a lieu, la liste de numéros de télécommunication exclus du client du télévendeur;
- vi) elle veille à ce que les Règles ainsi que ses politiques et procédures écrites établies aux termes du paragraphe i) soient respectées et appliquées;
- vii) dans le cas où elle a retenu les services d'un télévendeur pour qu'il agisse en son nom, elle a conclu un accord avec le télévendeur exigeant que ce dernier se conforme aux Règles.

11. Dans ses observations, M. Olevson a évoqué ces mêmes facteurs et a soutenu que, pour la période correspondant aux violations en question, il s'est régulièrement efforcé :

- d'établir et de mettre en œuvre des politiques et des procédures en vue de se conformer aux Règles, notamment en ce qui concerne le maintien d'une liste d'exclusion interne;
- de respecter et de donner immédiatement suite aux demandes des consommateurs souhaitant que leur numéro de télécommunication soit retiré des listes d'appel;

- de mettre à jour et maintenir les dossiers appropriés pour éviter que d'autres télécommunications à des fins de télémarketing soient effectuées à tout consommateur ayant demandé que son numéro soit retiré des listes d'appel.
12. M. Olevson n'a ni indiqué ni soutenu que les télécommunications en question avaient été le résultat d'une erreur.
 13. Bien que M. Olevson ait déclaré avoir mis en œuvre des politiques et des procédures pour se conformer aux Règles, dans ses observations, il n'a pas explicité ces politiques et procédures, ne les a pas jointes à sa défense et ne les avait pas produites durant l'enquête sur ses activités de télémarketing.
 14. De plus, M. Olevson n'a fourni aucun renseignement concernant la façon dont ses employés sont formés au regard de ces politiques et procédures, ni la manière dont l'application de ces dernières est surveillée.
 15. Le Conseil estime que, pour qu'il y ait diligence raisonnable, il faut que des procédures visent à assurer le maintien de tous les abonnements nécessaires à la LNNTE. M. Olevson n'était pas abonné à la LNNTE aux dates auxquelles ont été effectués les quatre appels à des fins de télémarketing, et il n'a fourni aucune preuve de l'existence de procédures qui auraient pu lui permettre de s'assurer qu'il était effectivement abonné à la LNNTE et qu'il avait maintenu son abonnement.
 16. Le Conseil estime en outre que, dans les six mois ayant précédé l'expiration de son abonnement à la LNNTE, M. Olevson n'a pas téléchargé cette liste.
 17. M. Olevson a décrit ses pratiques relatives au traitement des demandes d'inscription des consommateurs sur la liste d'exclusion interne. Le Conseil estime que les violations en question ne concernent pas le maintien d'une liste d'exclusion interne, mais plutôt le fait que M. Olevson n'a pas maintenu son abonnement à la LNNTE et qu'il a effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs inscrits sur la LNNTE. M. Olevson n'a, sur ces points, avancé aucune défense de diligence raisonnable.
 18. Le Conseil estime que le respect des Règles concernant la liste d'exclusion interne ne peut affranchir une entreprise de se conformer aux Règles sur la LNNTE, ces deux exigences étant imposées dans les Règles.
 19. Par conséquent, le Conseil conclut que, selon la prépondérance des probabilités, M. Olevson ne s'est pas dûment acquitté du fardeau de prouver qu'il avait fait preuve de diligence raisonnable dans ses observations.

Le montant des SAP est-il raisonnable?

20. M. Olevson a fait valoir que la SAP totalisant 8 000 \$ est excessive pour les motifs suivants :

- une sanction plus légère aurait tout autant permis au Conseil d'atteindre ses objectifs et d'inciter ses entreprises à respecter les Règles à l'avenir;
 - aucune de ses entreprises n'a les moyens financiers de payer les SAP exigées, ce qui aura une répercussion directe sur ses finances personnelles, puisqu'il est l'unique propriétaire des deux entreprises en question;
 - les SAP ne concordent pas avec celles qui lui ont déjà été imposées;
 - les SAP sont disproportionnées par rapport au nombre de plaintes émises, sans compter que quatre d'entre elles seulement ont été étayées par des déclarations écrites de consommateurs.
21. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a affirmé que les facteurs appropriés à considérer pour déterminer le montant d'une SAP sont la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le caractère dissuasif de la mesure et le risque de violations futures.
22. Le Conseil estime qu'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées auprès de consommateurs dont le numéro de télécommunication figure sur la LNNTE constitue une violation grave qui occasionne d'importants inconvénients et désagréments pour les consommateurs et qui viole leur attente de recevoir moins d'appels à des fins de télémarketing exprimée par l'inscription de leur numéro à la LNNTE.
23. Le Conseil estime également que le fait d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing sans être abonné à la LNNTE constitue une infraction grave aux Règles. S'abonner à la LNNTE est l'une des principales responsabilités des télévendeurs en vertu du régime de la LNNTE. Elle garantit non seulement que certains types de télécommunication ne seront pas effectués aux numéros inscrits sur la LNNTE, mais aussi que les frais perçus assureront la viabilité du régime.
24. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le Conseil fait remarquer qu'une seule télécommunication à des fins de télémarketing peut, dans certains cas, entraîner de multiples violations des Règles. Par conséquent, la preuve de l'existence d'une télécommunication à des fins de télémarketing peut être utilisée pour appuyer la conclusion de plus d'une violation des Règles lorsque plusieurs violations sont associées à ladite télécommunication.
25. Quant à l'argument de M. Olevson concernant les plaintes qui ne sont pas étayées par des déclarations de consommateurs, le Conseil fait remarquer que les SAP imposées correspondent à huit violations, toutes étayées par des déclarations de témoins en lien avec quatre télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par les deux entreprises de M. Olevson.
26. Le Conseil estime que les renseignements contenus dans le procès-verbal de violation concernant le nombre total de plaintes reçues n'a pas une incidence directe

sur le montant des SAP. Il sert plutôt à mettre en contexte la nature des violations et à souligner que celles-ci traduisent un problème notable dans les activités de télémarketing de M. Olevson.

27. En ce qui a trait au caractère dissuasif de la mesure, à la lumière des renseignements fournis par M. Olevson dans son inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE, le Conseil a tenu compte de la petite taille des entreprises pour déterminer le montant des SAP.
28. En ce qui concerne l'observation de M. Olevson concernant la situation financière de ses entreprises, dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a affirmé que la capacité de payer une SAP ne constitue pas un facteur approprié à prendre en considération pour déterminer le montant de la SAP. Le Conseil estime que la taille du télévendeur est un facteur pertinent, mais il est d'avis, contrairement à la position de M. Olevson, que le revenu net n'est pas, d'ordre général, un indicateur approprié de la capacité à générer des revenus du télévendeur, ceux-ci pouvant être influencés par de nombreux facteurs n'ayant aucun lien les uns avec les autres.
29. M. Olevson a également soutenu que le montant des SAP n'était pas conforme aux mesures d'application précédemment imposées par le Conseil à ses entreprises.
30. Le Conseil a déjà imposé à M. Olevson des SAP totalisant 2 000 \$ pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'il exerçait ses activités sous le nom de Capital Windows and Doors⁵. En outre, M. Olevson a fait l'objet d'un avis de violation le 6 mars 2012, pour des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées alors qu'il exerçait ses activités sous le nom d'Advantage Pro.
31. Le Conseil doit s'assurer que les SAP qu'il impose sont suffisamment élevées pour éviter qu'il ne soit financièrement avantageux pour un télévendeur de les payer comme un coût d'exploitation. Le Conseil fait en outre remarquer que les mesures d'application plus légères précédentes n'ont pas fait en sorte que M. Olevson s'est conformé aux Règles dans les activités de télémarketing de ses entreprises.
32. En l'espèce, le Conseil estime que le fait d'augmenter le montant des SAP est cohérent avec ses décisions antérieures et avec la nécessité d'adopter une mesure dissuasive appropriée afin d'éviter la répétition de telles violations à l'avenir.
33. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que des SAP totalisant 8 000 \$ sont raisonnables et nécessaires pour promouvoir la conformité aux Règles.

Conclusion

34. En l'espèce, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des quatre violations de l'article 4 de la partie II des Règles et pour chacune

⁵ Voir la décision de télécom 2012-195.

des quatre violations de l'article 6 de la partie II des Règles. Le Conseil impose donc à M. Olevson des SAP totalisant 8 000 \$.

35. Par la présente, le Conseil avise M. Olevson 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 porter la décision du Conseil devant 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 connexe⁶. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, il est possible de porter la présente décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale 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.

36. Le Conseil rappelle à M. Olevson qu'il doit se conformer aux Règles s'il continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing en son nom ou s'il engage des télévendeurs afin de vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que M. Olevson 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 pour a) éviter d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing à un numéro inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.

37. Le Conseil précise à M. Olevson qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.

38. La somme de 8 000 \$ doit être payée au plus tard le **11 septembre 2014** 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 **11 septembre 2014**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

⁶ Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a publié, conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, des lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification afin de tenir compte du nouveau délai pour le dépôt de telles demandes.

39. 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

Documents connexes

- *M. Lev Olevson, faisant affaires sous le nom de Capital Windows and Doors – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2012-195, 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