



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-89

Version PDF

Ottawa, le 28 février 2014

Lev Olevson, exerçant ses activités sous le nom de Capital Windows and Doors et Advantage Pro – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1368

Dans la présente décision, 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 M. Lev Olevson, exerçant ses activités sous le nom de Capital Windows and Doors¹ (Capital Windows) et Advantage 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 avisait M. Olevson qu'il avait effectué, pour son compte :
 - 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, exerçant ses activités 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, exerçant ses activités sous le nom d'Advantage 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 raison de 1 000 \$ par violation, 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 fait remarquer que M. Olevson n'a ni payé les SAP prévues au procès-verbal de violation ni présenté des observations au sujet de ce dernier. Par conséquent, conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*, le Conseil juge que M. Olevson a commis les violations décrites dans le procès-verbal de violation du 24 mai 2013.
6. 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.
7. 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, et ce, sans être abonné à la LNNTE, constitue une violation grave qui cause d'importants inconvénients et désagréments pour les consommateurs. Ces télécommunications, par leur nature, violent l'attente des consommateurs de ne pas recevoir ces télécommunications exprimée par l'inscription de leur numéro à la LNNTE.
8. 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. Dans le cas présent, il y a eu deux violations au cours de chacune des quatre télécommunications à des fins de télémarketing en question.
9. 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 de ses compagnies pour déterminer le montant de la SAP.

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.

10. Pour ce qui est du risque de violations futures, le Conseil fait remarquer qu'il a déjà imposé des SAP totalisant 2 000 \$ à M. Olevson pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'il exerçait ses activités sous le nom de Capital Windows and Doors⁵. Le Conseil fait également remarquer qu'un avis de violation a été signifié à M. Olevson, le 6 mars 2012, pour des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées alors qu'il exerçait ses activités sous le nom d'Avantage Pro.
11. Le Conseil fait remarquer que les mesures précédentes n'ont pas fait en sorte que M. Olevson s'est conformé aux Règles, et il estime qu'une sanction plus importante est nécessaire dans les circonstances.
12. À la lumière de ce qui précède, des SAP totalisant 8 000 \$ sont raisonnables et nécessaires pour promouvoir la conformité aux Règles.

Conclusion

13. 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 chacune 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 \$.
14. Le Conseil avise par la présente M. Olevson qu'il peut interjeter appel de la présente 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 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.
15. 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 qu'il devrait prendre afin de respecter les Règles :

- s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE;
- s'abonner à la LNNTE;

⁵ Voir la décision de télécom 2012-195.

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.

- télécharger la LNNTE au moins une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication de télémarketing;
- établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour a) éviter d'effectuer une télécommunication 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 de télémarketing.

16. Le Conseil avise M. Olevson qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.
17. La somme de 8 000 \$ doit être payée au plus tard le 31 mars 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 31 mars 2014, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
18. 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