



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-361

Version PDF

Ottawa, le 7 août 2015

Numéro de dossier : EPR 9174-1371

Goodlife Home Services Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totales de 16 000 \$ à Goodlife Home Services Inc. (Goodlife) pour avoir pris des dispositions avec un télévendeur afin d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing pour son compte alors que Goodlife n'était pas abonnée à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), qu'elle n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ, qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTÉ et qu'elle ne lui avait pas fourni de renseignements.

Introduction

1. Entre le 23 janvier et le 31 décembre 2013, des télécommunications à des fins de télémarketing ont été effectuées pour le compte de Goodlife Home Services Inc. (Goodlife).
2. Le 11 février 2015, un procès-verbal de violation a été signifié à Goodlife en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*¹. Le procès-verbal avisait Goodlife qu'elle était tenue responsable du fait d'autrui pour la conduite du télévendeur qui avait mené les activités suivantes pour le compte de Goodlife :
 - huit violations de l'article 7 de la partie II² des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) du Conseil pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing pour le compte d'un client qui n'était pas abonné à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) et qui n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTÉ;

¹ Le paragraphe 72.07(1) de la *Loi* prévoit que l'agent verbalisateur peut, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise, dresser un procès-verbal qu'il fait signifier à l'auteur présumé.

² Selon l'article 7 de la Partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles), il est interdit au télévendeur de faire pour le compte d'un client des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que le client ne soit abonné à la Liste nationale de télécommunication exclus (LNNTÉ) et qu'il ait payé les frais d'abonnement à l'administrateur de la Liste.

- huit violations de l'article 3 de la partie III³ des Règles pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing pour le compte d'un client qui n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et qui ne lui avait pas fourni de renseignements.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour 16 violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour un montant total de 16 000 \$.
 4. Goodlife avait jusqu'au 11 mars 2015 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations.
 5. Le Conseil a reçu des observations de la part de Goodlife, qui étaient datées du 9 mars 2015⁴.
 6. Selon le dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait se pencher sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - Goodlife a-t-elle commis les violations?
 - Le montant des SAP est-il raisonnable?

Goodlife a-t-elle commis les violations?

7. L'article 7 de la partie II et l'article 3 de la partie III des Règles interdisent à un télévendeur d'effectuer, pour le compte d'un client, des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que ce client ne soit abonné à la LNNTE, qu'il soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE, qu'il ait fourni des renseignements à l'administrateur de la LNNTE et qu'il lui ait payé tous les frais applicables.
8. Dans ses observations, Goodlife a affirmé qu'elle n'avait pas commis les violations et a demandé que celles-ci soient attribuées au télévendeur embauché par Goodlife pour effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing pour son compte.
9. Conformément à l'article 72.16 de la *Loi*⁵, l'employeur ou le mandant est responsable de la violation commise par son employé ou son mandataire dans le cadre de son emploi ou de son mandat, selon le cas, que l'auteur de la violation fasse ou non l'objet de procédure en violation. Dans le cas présent, Goodlife a admis qu'elle avait pris des dispositions avec un télévendeur afin qu'il effectue des appels à des fins de télémarketing pour le compte de Goodlife concernant des services de nettoyage de conduits. À la suite de ces dispositions, Goodlife a reçu une liste de rendez-vous de nettoyage de conduits pris par le

³ Selon l'article 3 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire, pour le compte d'un client, des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que ce client ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE, qu'il lui ait fourni des renseignements et que les frais applicables que l'enquêteur délégué exige à son endroit aient été acquittés.

⁴ Les observations pour le compte de Goodlife ont été présentées par M. Nadeem Younas, ancien directeur de l'entreprise. M. Younas a également présenté des observations pour le compte de N.Bro Transport Inc. (N.Bro). Voir la décision de Conformité et Enquêtes 2015-360 pour une décision concomitante au sujet de N.Bro.

⁵ Anciennement l'article 72.02 de la *Loi*

télévendeur et paierait le télévendeur en fonction des rendez-vous de nettoyage de conduits qu'il avait pris. Compte tenu de ces dispositions, Goodlife tenue responsable du fait d'autrui pour les violations commises par le télévendeur, qui agissait à son emploi et pour son compte.

10. Par conséquent, Goodlife est tenue responsable, selon la prépondérance des probabilités, d'avoir commis les violations énoncées dans le procès-verbal de violation daté du 11 février 2015.

Le montant des SAP est-il raisonnable?

11. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a déclaré que les facteurs pertinents à prendre en considération pour déterminer le montant d'une SAP comprennent la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le caractère dissuasif de la mesure et la possibilité de récurrence⁶.
12. Le Conseil estime qu'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées pour le compte de clients qui ne sont pas inscrits auprès de l'administrateur de la LNTE ni abonnés à la LNTE constitue des violations graves qui causent d'importants inconvénients et désagréments aux consommateurs. Ces télécommunications, par leur nature, violent l'attente des consommateurs de ne pas recevoir ces télécommunications exprimée par l'inscription de leurs numéros sur la LNTE. Dans le cas présent, Goodlife n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE et n'était pas abonnée à la LNTE.
13. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, une seule télécommunication à des fins de télémarketing peut entraîner de multiples violations des Règles. Dans le cas présent, un télévendeur a été embauché par Goodlife afin d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing pour son compte du 1^{er} janvier 2012 au 22 janvier 2013. Pendant cette période, Goodlife n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE et n'était pas abonnée à la LNTE.
14. Selon la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109, lorsqu'une personne ou un groupe demande un examen d'un procès-verbal de violation et une réduction du montant de la SAP connexe en raison de son incapacité de payer, il est raisonnable d'exiger que cette personne fournisse des documents ou des renseignements détaillés pour étayer sa position ou réfuter l'analyse de ce facteur dans le procès-verbal de violation. En général, la seule affirmation du demandeur qu'il n'est pas en mesure de payer ne représente pas en soi un facteur d'atténuation suffisant. Dans les observations de Goodlife, son ancien directeur a affirmé qu'il n'était pas en mesure de payer le montant de la sanction, mais n'a pas fourni de documents ou des renseignements détaillés concernant la capacité de la compagnie à payer le montant de la SAP.

⁶ Par ailleurs, le Conseil a affirmé, dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109, que la capacité de payer était un facteur pertinent à considérer pour déterminer le montant de la SAP.

15. En ce qui concerne le caractère dissuasif de la mesure, 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 ou un client du télévendeur de les payer comme un coût d'exploitation.
16. Compte tenu de ce qui précède, des SAP totales de 16 000 \$ sont raisonnables et nécessaires pour assurer le respect des Règles par Goodlife.

Conclusion

17. Dans le cas présent, il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des huit violations de l'article 7 de la partie II des Règles et chacune des huit violations de l'article 3 de la partie III des Règles. Le Conseil impose donc à Goodlife des SAP totalisant 16 000 \$.
18. Le Conseil avise par la présente Goodlife qu'elle peut interjeter appel de la présente décision auprès du Conseil afin que celui-ci la révise, l'annule ou la modifie, en vertu de l'article 62 de la *Loi* et qu'elle peut porter la décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale, en vertu de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision et de modification en vertu 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 connexe⁷. 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.
19. Le Conseil rappelle à Goodlife qu'elle doit se conformer aux Règles si elle effectue des télécommunications à des fins de télémarketing à l'avenir. Voici des exemples de mesures que Goodlife devrait prendre afin de garantir le respect des Règles :
 - s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE;
 - s'abonner à la LNNTE;
 - télécharger la LNNTE au moins une fois tous les 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'une procédure pour : a) éviter d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à un numéro de télécommunication inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours; b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.
20. Le Conseil avise Goodlife qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.

⁷ 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 refléter le délai modifié à l'intérieur duquel les demandes doivent être soumises.

21. La somme de 16 000 \$ doit être payée au plus tard le **8 septembre 2015** 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 **8 septembre 2015**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
22. 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

- *N.Bro Transport Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-360, 7 août 2015
- *Sanctions administratives pécuniaires en vertu du Registre de communication avec les électeurs*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-109, 27 mars 2015
- *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