



## Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-475

Version PDF

Ottawa, le 22 octobre 2015

*Numéro de dossier : EPR 9174-1580*

### **Ziad Rawdah, exerçant ses activités sous le nom de Kareem Duct Cleaning – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

*Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totalisant 15 000 \$ à Ziad Rawdah pour avoir pris des dispositions avec un télévendeur afin d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing pour son compte alors qu'il n'était pas abonné à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), qu'il n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, qu'il ne s'était pas inscrit auprès de ce dernier et qu'il ne lui avait pas fourni de renseignements.*

#### **Introduction**

1. Entre le 1<sup>er</sup> juillet 2013 et le 23 juillet 2014, des télécommunications à des fins de télémarketing ont été effectuées au nom de M. Ziad Rawdah, qui exerce ses activités sous le nom de Kareem Duct Cleaning.
2. Le 17 mars 2015, un procès-verbal de violation a été signifié à M. Rawdah en vertu du paragraphe 72.07(1) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*<sup>1</sup>. Le procès-verbal de violation informait M. Rawdah qu'il était tenu responsable du fait d'autrui pour la conduite du télévendeur qui avait mené les activités suivantes :
  - 10 violations de l'article 7<sup>2</sup> de la partie II 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 (LNNTE) et qui n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE;

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 numéros de télécommunication exclus (LNNTE) et qu'il ait payé les frais d'abonnement à l'administrateur de la LNNTE.

- 10 violations de l'article 3<sup>3</sup> de la partie III 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 20 violations, à raison de 750 \$ par violation, pour un montant total de 15 000 \$.
  4. M. Rawdah avait jusqu'au 17 avril 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 M. Rawdah.
  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 :
    - M. Rawdah a-t-il commis les violations?
    - Le montant des SAP est-il raisonnable?

#### **M. Rawdah a-t-il 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. Conformément à l'article 72.16 de la *Loi*<sup>4</sup>, 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.
9. Au cours de la période visée par l'enquête, M. Rawdah n'était pas un abonné inscrit à la LNNTE et n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE. M. Rawdah a déclaré aux enquêteurs et a confirmé dans ses observations qu'il avait embauché un télévendeur pour effectuer des appels de télémarketing pour son compte pendant qu'il exerçait ses activités sous le nom de Kareem Duct Cleaning. À la suite de cette entente, M. Rawdah a reçu une liste de rendez-vous pour des nettoyages de conduits qui ont été pris par le télévendeur. Il a payé le télévendeur pour chaque rendez-vous pris. En raison de cette entente, M. Rawdah est tenu responsable du fait d'autrui pour la conduite du télévendeur qui avait effectué les appels de télémarketing pour son compte.

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Anciennement l'article 72.02 de la *Loi*

10. Par conséquent, M. Rawdah est tenu responsable, selon la prépondérance des probabilités, d'avoir commis les violations énoncées dans le procès-verbal de violation daté du 17 mars 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 récidive<sup>5</sup>.
12. 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 LNNTE ni abonnés à la LNNTE constitue des violations graves qui causent d'importants inconvénients et désagréments aux consommateurs qui ont inscrit leurs numéros sur la LNNTE. Le défaut de s'abonner à la LNNTE comme exigé accroît le risque que des consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE reçoivent des appels de télémarketing. Ces télécommunications, par leur nature, violent l'attente des consommateurs de ne pas les recevoir. Dans le cas présent, M. Rawdah n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et n'était pas abonné à la LNNTE au cours de la période visée par l'enquête.
13. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, un télévendeur a été embauché par M. Rawdah afin d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing pour son compte du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 23 juillet 2014. M. Rawdah a confirmé aux enquêteurs que de trois à quatre rendez-vous par semaine étaient directement liés aux appels de télémarketing effectués pour son compte à des numéros de téléphone de la région du Grand Toronto. Pendant cette période, M. Rawdah n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et n'était pas abonné à la LNNTE.
14. En ce qui concerne le caractère dissuasif de la mesure, le Conseil doit s'assurer que les SAP qu'il impose servent d'incitatif à se conformer aux Règles. Entre autres, la conformité comprend l'inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE et l'achat d'abonnements pour les indicatifs régionaux des numéros appelés. Les SAP doivent être 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.
15. Tout individu qui commet une violation en vertu de l'article 41 de la *Loi* doit payer une SAP maximale de 1 500 \$ par violation. Dans le cas présent, des SAP totales de 15 000 \$ (20 violations à 750 \$ par violation) sont raisonnables et nécessaires pour promouvoir la conformité aux Règles par M. Rawdah.

---

<sup>5</sup> 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 d'une SAP.

## Conclusions

16. Le Conseil a conclu que M. Ziad Rawdah, exerçant ses activités sous le nom de Kareem Duct Cleaning, a commis 10 violations de l'article 7 de la Partie II des Règles et 10 violations de l'article 3 de la Partie III des Règles. Par conséquent, le Conseil impose des SAP totales de 15 000 \$ à M. Rawdah.
17. Le Conseil avise par la présente M. Rawdah qu'il 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'il 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 connexe<sup>6</sup>. 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.
18. Le Conseil rappelle à M. Rawdah qu'il doit se conformer aux Règles s'il effectue ou fait effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à l'avenir. Voici des exemples de mesures que M. Rawdah 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.
19. Le Conseil avise M. Rawdah qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.

---

<sup>6</sup> 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.

20. La somme de 15 000 \$ doit être payée au plus tard le **23 novembre 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 **23 novembre 2015**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
21. 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**

- *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