



## Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2018-382

Version PDF

Ottawa, le 1<sup>er</sup> octobre 2018

*Numéro de dossier : EPR 9174-1529*

### **National Foods Ltd. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

*Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totalisant 25 000 \$ à National Foods Ltd. pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient dans la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), et ce, sans être inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE et sans être abonnée à la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

#### **Introduction**

1. Les 30 et 31 mars 2015, le Conseil a reçu des plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par National Foods Ltd. (National Foods).
2. Ces plaintes ont fait l'objet d'une enquête et, le 30 mars 2017, un procès-verbal de violation a été signifié à National Foods en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*<sup>1</sup>. Le procès-verbal informait National Foods qu'elle avait effectué 101 télécommunications à des fins de télémarketing menant à :
  - 101 violations de l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées<sup>2</sup> (Règles) du Conseil, pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient dans la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE);

---

<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 de violation qu'il fait signifier à l'auteur présumé.

<sup>2</sup> 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 dans la LNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.

- 101 violations de l'article 6 de la partie II des Règles<sup>3</sup>, pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE et qu'elle n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur national de la LNNTE;
  - 101 violations de l'article 2 de la partie III des Règles<sup>4</sup>, pour avoir effectué des télécommunications à des fins de télémarketing sans être inscrite auprès de l'administrateur national de la LNNTE, et sans lui avoir fourni des renseignements.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour 303 violations, à raison de 82,51 \$ par violation, pour un montant total de 25 000 \$<sup>5</sup>.
  4. National Foods avait jusqu'au 30 avril 2017 soit pour payer les SAP indiquées dans le procès-verbal, soit pour présenter au Conseil des observations concernant les violations. L'entreprise n'a pas répondu au procès-verbal de violation.

### **National Foods a-t-elle commis les violations?**

5. National Foods n'a ni payé la SAP ni présenté d'observations à l'égard du procès-verbal de violation. Par conséquent, conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*<sup>6</sup>, National Foods est réputée avoir commis les violations décrites dans le procès-verbal de violation daté du 30 mars 2017, et le Conseil peut imposer la pénalité.

### **Le montant total de la SAP est-il raisonnable?**

6. La sanction vise à favoriser la conformité et non à punir. Par le passé, le Conseil a déclaré que les facteurs appropriés à prendre en compte au moment de déterminer le montant d'une SAP pour violation des Règles comprennent la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le risque de violations futures, la capacité de payer du contrevenant et le caractère dissuasif de la mesure<sup>7</sup>.

---

<sup>3</sup> 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 national de la LNNTE.

<sup>4</sup> Selon l'article 2 de la partie III 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 inscrit auprès de l'administrateur national de la LNNTE, qu'il lui ait fourni des renseignements et qu'il ait payé les frais applicables imposés par l'enquêteur délégué.

<sup>5</sup> Trois cent trois (303) multiplié par 82,51 \$ équivaut à 25 000,53 \$. Dans l'avis de violation, le montant de la SAP totale prévue a été arrondi à la baisse à 25 000,00 \$.

<sup>6</sup> Le paragraphe 72.08(3) de la *Loi* stipule que le non-exercice de la faculté mentionnée au procès-verbal dans le délai imparti vaut aveu de responsabilité à l'égard de la violation et le Conseil peut imposer la pénalité mentionnée au procès-verbal.

<sup>7</sup> Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a identifié quatre facteurs : la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le caractère dissuasif de la mesure et le risque de

7. Effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées par un télévendeur à des consommateurs dont les numéros de télécommunication sont inscrits dans la LNNTE constitue une violation grave qui cause d'importants inconvénients et désagréments aux consommateurs en plus de tromper leur attente, qui est de recevoir moins d'appels à des fins de télémarketing après s'être inscrits dans la liste. De même, le défaut de National Foods d'acheter un abonnement à la LNNTE ou de s'inscrire auprès de l'administrateur national de la LNNTE traduit des manquements importants aux Règles. L'inscription et l'abonnement sont deux des principales responsabilités des télévendeurs dans le cadre du régime de la LNNTE, et la poursuite d'appels de télémarketing non sollicités sans abonnement accroît la probabilité que des appels importuns soient effectués auprès de consommateurs dont le numéro de téléphone est inscrit dans la LNNTE.
8. Des registres d'appels et d'autres renseignements obtenus de National Foods au cours de l'enquête confirment que l'entreprise exerçait des activités de télémarketing de manière routinière et qu'elle a effectué de nombreux appels.
9. National Foods n'a pas coopéré lors de l'enquête. L'entreprise n'a pas répondu à deux lettres de demande de renseignements émises au cours de l'enquête et elle a fourni des réponses incomplètes ou inexactes à deux autres lettres de demande de renseignements, notamment en niant être engagée dans des activités de télémarketing. Des registres d'appels remis subséquemment par l'entreprise ont démontré que cette allégation était fautive, et le dirigeant de l'entreprise a admis ultérieurement aux enquêteurs qu'elle n'était pas vraie.
10. En outre, National Foods n'a démontré aucun effort pour se corriger. L'entreprise a reçu un avis de violation en 2012 pour des violations antérieures aux mêmes articles des Règles. De plus, chacune des lettres de demande de renseignements envoyées à l'entreprise au cours de l'enquête incluait des liens Internet vers les Règles et vers une page Web donnant de l'information sur le processus d'inscription et d'abonnement. En dépit de cela, National Foods ne s'est jamais inscrite auprès de l'administrateur national de la LNNTE et n'a pas non plus acheté d'abonnement. En refusant de coopérer ou de changer son comportement en réponse à l'enquête ou à l'avis de violation, National Foods a démontré que de simples avertissements n'entraîneront pas de changement de comportement de sa part. Il existe un potentiel important de récidive, ce qui justifie l'imposition d'une sanction pécuniaire.
11. En ce qui a trait à la capacité de payer, les enquêteurs n'ont pas demandé à National Foods de produire des renseignements d'ordre financier au cours de l'enquête. National Foods aurait pu fournir de tels renseignements en faisant un dépôt d'observations auprès du Conseil, mais elle n'a pas saisi cette occasion.

---

violations futures. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109, le Conseil a ajouté la capacité de payer à la liste des facteurs à prendre en compte lors de la détermination du montant d'une SAP.

12. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109, le Conseil a fait remarquer que l'analyse de ce facteur n'était pas limitée aux renseignements financiers directs et qu'il pouvait rendre une décision selon d'autres indices sur la capacité d'une entreprise à générer des revenus, notamment la taille de l'entreprise, la portée de ses activités et le nombre d'employés. Une entrevue entre les enquêteurs et le dirigeant de National Foods au cours de l'enquête a révélé que l'entreprise exerce ses activités localement dans la grande région de Toronto depuis 2007 et qu'elle emploie un petit nombre de personnes. En se basant sur les renseignements limités à sa disposition, le Conseil estime que la sanction prévue ne dépasserait pas la capacité de payer de National Foods.
13. Pour ce qui est du caractère dissuasif de la mesure, le Conseil doit s'assurer que les SAP qu'il impose incitent le contrevenant à respecter les Règles, et qu'elles sont suffisamment élevées pour éviter qu'il ne soit financièrement avantageux pour un télévendeur ou un client d'un télévendeur de les payer comme un coût d'exploitation. Compte tenu des points susmentionnés ainsi que des frais d'abonnement que National Foods a évité de payer à l'administrateur national de la LNNTE au cours de la période en question, le Conseil estime qu'un montant total de 25 000 \$ pour la sanction est raisonnable et nécessaire au respect des Règles.

## Conclusions

14. Conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*, National Foods est réputée avoir commis les 303 violations aux Règles énumérées dans l'avis de violation.
15. Dans les circonstances, le montant de la sanction prévue dans l'avis de violation est approprié. Le Conseil impose donc une SAP totale de 25 000 \$ à National Foods.
16. Le Conseil avise par la présente National Foods qu'elle peut interjeter appel de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révisé, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et auprès de 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 connexe<sup>8</sup>. 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.
17. Le Conseil rappelle à National Foods que, si elle effectue des télécommunications à des fins de télémarketing à l'avenir, elle doit se conformer aux Règles. Voici des exemples de mesures que National Foods devrait prendre afin de respecter les Règles :
  - s'inscrire auprès de l'administrateur national de la LNNTE;

---

<sup>8</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.

- 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 adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour i) éviter d'effectuer une télécommunication de télémarketing à un numéro inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et ii) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications de télémarketing.

18. Le Conseil avise National Foods que pour assurer la conformité aux Règles, il pourrait imposer des SAP plus importantes en cas de récidive.
19. La somme de 25 000 \$ doit être payée au plus tard le **1<sup>er</sup> novembre 2018** 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 **1<sup>er</sup> novembre 2018**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
20. 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