



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2018-482

Version PDF

Ottawa, le 19 décembre 2018

Numéro de dossier : EPR 9174-2380

Toronto Breeze Air Duct Cleaning Services Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire totalisant 18 000 \$ à Toronto Breeze Air Duct Cleaning Services Inc. pour des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées pour son compte i) auprès de consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), et ce, ii) sans être inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE et iii) sans être abonnée à la LNNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Le 13 juin 2016, le Conseil a reçu une plainte concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées pour le compte de Toronto Breeze Air Duct Cleaning Services Inc. (Toronto Breeze). Le Conseil a par la suite obtenu les registres de 102 pistes de ventes potentielles qui semblaient avoir été générées par des appels à des fins de télémarketing effectués pour le compte de Toronto Breeze entre les 12 juin et 27 juillet 2016.
2. Après enquête sur la plainte et sur les pistes de ventes potentielles, un agent désigné par le Conseil a signifié un procès-verbal de violation¹ le 5 avril 2017 à Toronto Breeze en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*². Le procès-verbal de violation informait Toronto Breeze qu'elle était responsable du fait d'autrui pour la conduite des télévendeurs dont elle avait retenu les services et que ces télévendeurs avaient effectué ce qui suit pour son compte :
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont les numéros figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrevenant ainsi à l'article 4 de la

¹ L'alinéa 72.004a) de la *Loi sur les télécommunications* prévoit que le Conseil peut désigner, individuellement ou au titre de leur appartenance à telle catégorie, les agents autorisés à dresser des procès-verbaux pour une violation ou les personnes autorisées à accepter un engagement.

² 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.

partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles)³ du Conseil;

- deux télécommunications à des fins de télémarketing alors que Toronto Breeze n'était pas abonnée à la LNNTE et qu'elle n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 7 de la partie II des Règles⁴;
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing alors que Toronto Breeze n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE, contrevenant ainsi à l'article 3 de la partie III des Règles⁵.
3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour six violations, à raison de 3 000 \$ par violation, pour un montant total de 18 000 \$.
 4. Toronto Breeze avait jusqu'au 6 mai 2017 pour payer la SAP établie dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations. La compagnie n'a pas répondu au procès-verbal de violation.

Toronto Breeze a-t-elle commis les violations?

5. Toronto Breeze n'a ni payé la SAP ni présenté des observations conformément au procès-verbal de violation. Par conséquent, aux termes du paragraphe 72.08(3) de la *Loi*⁶, Toronto Breeze est réputée avoir commis les violations décrites dans le procès-verbal de violation daté du 5 avril 2017 et le Conseil peut imposer la sanction.

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

³ 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 sur la LNNTE, 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.

⁴ Selon l'article 7 de la partie II 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 le client ne soit abonné à la LNNTE et qu'il ait payé les frais d'abonnement à l'administrateur de la LNNTE.

⁵ 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.

⁶ Le paragraphe 72.08(3) de la *Loi* prévoit 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.

nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le caractère dissuasif de la mesure, le risque de violations futures et la capacité de payer du contrevenant⁷.

7. En ce qui concerne la nature des violations, le fait pour un télévendeur d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées auprès de consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE constitue une violation grave. Ces télécommunications causent d'importants inconvénients et désagréments aux consommateurs en plus de tromper leur attente, qui est de ne pas recevoir d'appels à des fins de télémarketing après avoir inscrit leurs numéros sur la LNNTE. De plus, l'omission de Toronto Breeze d'acheter un abonnement à la LNNTE ou de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE traduit des manquements importants aux Règles. L'inscription et l'abonnement sont deux des principales responsabilités de clients de télévendeurs dans le cadre du régime de la LNNTE. De plus, le recours aux services de télévendeurs pour effectuer des télécommunications de télémarketing non sollicitées sans abonnement accroît la probabilité que des appels indésirables soient effectués auprès de consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE.
8. Les registres des pistes de ventes obtenus de Toronto Breeze au cours de l'enquête confirment que la compagnie se servait des pistes de ventes que lui fournissait le télévendeur pour communiquer avec des clients potentiels et effectuer des ventes. Par conséquent, Toronto Breeze profitait couramment des activités de télémarketing exercées pour son compte.
9. Toronto Breeze n'a pas démontré qu'elle avait l'intention de se conformer aux Règles, et son absence de coopération indique qu'il existe un risque important que d'autres violations soient commises dans le futur. L'imposition de la SAP est donc nécessaire pour s'assurer que Toronto Breeze se conforme aux Règles.
10. Toronto Breeze n'a également démontré aucun effort pour se corriger. Le 8 mars 2016, le Conseil a publié la décision de Conformité et Enquêtes 2016-88, dans laquelle il a imposé une SAP de 39 000 \$ à Toronto Breeze pour 39 violations antérieures des mêmes articles des Règles. Après la publication de cette décision, Toronto Breeze ne s'est pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE et ne s'est pas abonnée à la LNNTE, mais a admis qu'elle a continué à avoir recours aux services d'un télévendeur pour trouver des clients potentiels. Le refus de Toronto Breeze de changer son comportement en réponse à l'enquête ou à la décision antérieure démontre qu'il existe un risque important que d'autres violations soient commises dans le futur, et ce risque justifie l'augmentation de la sanction de 1 000 \$ à 3 000 \$ par violation.

⁷ Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi 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 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.

11. En ce qui a trait à la capacité de payer, Toronto Breeze aurait pu fournir des renseignements financiers sur sa capacité de payer en présentant des observations auprès du Conseil, mais elle a choisi de ne pas le faire.
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 d'une entreprise, la portée de ses activités et le nombre d'employés. Une entrevue entre les enquêteurs et les dirigeants de Toronto Breeze au cours de l'enquête a révélé qu'un télévendeur lui transmettait tous les jours des pistes sur de nouvelles possibilités d'affaires et que la compagnie comptait deux employés. D'après les indicatifs régionaux des numéros contenus dans l'échantillon de pistes fourni aux enquêteurs, Toronto Breeze semblait exercer ses activités uniquement dans la région du Grand Toronto et le sud de l'Ontario. 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 Toronto Breeze.
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, notamment l'obligation de s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNTE et d'acheter des abonnements pour les indicatifs régionaux où les appels seront faits. Par conséquent, les SAP doivent être 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.
14. Compte tenu des points susmentionnés, le Conseil estime qu'un montant total de 18 000 \$ pour la sanction est raisonnable et nécessaire pour inciter la compagnie à respecter les Règles.

Conclusions

15. Conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*, n'ayant ni payé la sanction ni présenté des observations, Toronto Breeze est réputée avoir commis les six violations des Règles énumérées dans le procès-verbal de violation.
16. Dans les circonstances, le montant de la sanction prévue dans le procès-verbal de violation est approprié. Le Conseil impose donc à Toronto Breeze une SAP totalisant 18 000 \$.
17. Le Conseil avise par les présentes Toronto Breeze qu'elle a le droit de demander au Conseil de réviser, annuler ou modifier sa décision en vertu de l'article 62 de la *Loi* et de demander l'autorisation d'interjeter appel de la présente décision devant la Cour d'appel fédérale en vertu de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision et de modification fondée sur l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les 90 jours suivant la date de la présente décision, et le Conseil affichera toute la documentation

connexe sur son site Web⁸. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, la demande d'autorisation d'interjeter appel doit être présentée à 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 Toronto Breeze que, si elle effectue des télécommunications à des fins de télémarketing à l'avenir ou qu'elle engage un télévendeur pour le faire pour son compte, elle doit se conformer aux Règles. Voici des exemples de mesures que Toronto Breeze 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;
- s'assurer que le télévendeur qui effectue des télécommunications à des fins de télémarketing pour son compte a obtenu la LNNTE auprès de l'administrateur de la LNNTE tout au plus 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing;
- établir des politiques et des procédures écrites adéquates et les mettre en œuvre afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour i) éviter d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing pour son compte à un numéro de télécommunication inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et ii) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.

19. Le Conseil informe Toronto Breeze que pour assurer la conformité aux Règles, il pourrait continuer à imposer des SAP plus importantes en cas de récidive.

20. La somme de 18 000 \$ doit être payée au plus tard le **18 janvier 2019** 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 **18 janvier 2019**, 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'est pas reçu dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, le Conseil entend prendre des mesures pour recouvrer le montant exigible, lesquelles

⁸ 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 déposer de telles demandes.

pourraient inclure l'établissement d'un certificat et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Toronto Breeze Air Duct Cleaning Services Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2016-88, 8 mars 2016
- *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