



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2020-67

Version PDF

Ottawa, le 20 février 2020

Numéro de dossier : EPR 9174-2460

9250-5114 Québec Inc., exerçant ses activités sous le nom de Rénovation Domicili-air – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil impose une pénalité administrative pécuniaire totalisant 60 000 \$ à 9250-5114 Québec Inc., exerçant ses activités sous le nom de Rénovation Domicili-air, pour des appels de télémarketing aux consommateurs faits en son nom i) alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et ii) alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Le 7 mars 2017, le Conseil a reçu une plainte concernant plusieurs appels de télémarketing qui semblaient avoir été faits à un consommateur par ou au nom de 9250-5114 Québec Inc., exerçant ses activités sous le nom de Rénovation Domicili-air (Rénovation Domicili-air).
2. Le 17 mai 2019, à la suite d'une enquête, un agent désigné par le Conseil¹ a émis un procès-verbal de violation² à Rénovation Domicili-air en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal informait Rénovation Domicili-air que les appels de télémarketing faits en son nom entre le 1^{er} juin 2015 et le 1^{er} juin 2017 avaient mené à :
 - 6 000 violations de l'article 7 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles), qui interdit à tout télévendeur d'effectuer des télécommunications de télémarketing pour le compte d'un client à moins que ce client ne soit un abonné à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et qu'il n'ait payé les frais applicables à l'administrateur de la LNTE;
 - 6 000 violations de l'article 3 de la partie III des Règles, qui interdit à tout télévendeur d'effectuer des télécommunications de télémarketing pour le

¹ L'alinéa 72.04(1)a) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* énonce 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.

² Le paragraphe 72.07(1) de la *Loi* énonce 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.

compte d'un client qui n'est pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE.

3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (pénalité) pour 12 000 violations, à raison de 5 \$ par violation, pour un montant total de 60 000 \$.
4. Le procès-verbal de violation était conforme aux exigences en matière de contenu de la *Loi*³ et a été émis dans les délais prescrits⁴.
5. Rénovation Domicili-air a eu une prolongation du délai établi dans le procès-verbal de violation pour payer la pénalité ou présenter ses observations au Conseil. Compte tenu de cette prolongation, Rénovation Domicili-air avait en tout 48 jours pour payer la pénalité ou pour présenter ses observations au Conseil.

Rénovation Domicili-air a-t-elle commis les violations des Règles mentionnées dans le procès-verbal de violation?

6. Rénovation Domicili-air n'a ni payé la pénalité ni présenté d'observations conformément au procès-verbal de violation. Rénovation Domicili-air est donc réputée avoir commis les violations décrites dans le procès-verbal. Le Conseil peut donc imposer la pénalité conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*.

Une pénalité totale de 60 000 \$ est-elle raisonnable?

7. Le Conseil conclut qu'une pénalité de 5 \$ par violation, pour une pénalité totale de 60 000 \$, est raisonnable dans le cas présent pour les raisons qui suivent.
8. Par le passé, le Conseil a indiqué que les facteurs appropriés à prendre en compte pour déterminer le montant d'une pénalité pour violation des Règles comprennent la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, la capacité de payer de la personne, le risque de violations futures, et le caractère dissuasif de la mesure (voir la décision de télécom 2007-48 et la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109).
9. Le Conseil estime que les violations commises par Rénovation Domicili-air sont graves. Le fait que Rénovation Domicili-air ne s'est pas inscrite auprès de

³ Selon le paragraphe 72.07(2) de la *Loi*, un procès-verbal de violation doit mentionner le nom de l'auteur présumé de la violation, identifier la violation et indiquer a) la pénalité pour la violation tel qu'établi au paragraphe 72.01; b) le droit de la personne de payer la pénalité ou de déposer des observations à ce sujet auprès du Conseil ainsi que la manière de procéder, et ce, dans les 30 jours suivant le dépôt du procès-verbal ou selon une période de temps plus longue précisée par le Conseil; et c) le fait que si la personne ne paie pas la pénalité ni ne dépose d'observations conformément au procès-verbal, elle sera réputée avoir commis la violation et que le Conseil pourrait imposer la pénalité.

⁴ Le paragraphe 72.12(1) de la *Loi* énonce que les procédures en violation se prescrivent par deux ans à compter de la date où le Conseil a eu connaissance des éléments constitutifs de la violation.

l'administrateur de la LNNTE et n'a pas acheté d'abonnement à la LNNTE pour les indicatifs régionaux vers lesquels les télévendeurs ont fait des appels en son nom constitue un manquement important aux Règles. En autorisant les télévendeurs à faire des appels de télémarketing en son nom sans filtrer d'abord les numéros inscrits sur la LNNTE, Rénovation Domicili-air a accru la probabilité que des appels non sollicités soient faits aux consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE.

10. Le Conseil est d'avis que le nombre et la fréquence des violations sont élevés, car Rénovation Domicili-air est réputée avoir commis 12 000 violations sur une période de deux ans.
11. Selon le dossier de l'instance, aucun état financier n'a été déposé pendant l'enquête indiquant la capacité de Rénovation Domicili-air à payer la pénalité. En outre, à la suite de l'émission du procès-verbal de violation, l'entreprise n'a pas présenté d'observations dans lesquelles elle aurait pu aborder ce facteur. Toutefois, le Conseil a fait remarquer par le passé que son analyse de la capacité de payer ne se limite pas aux renseignements financiers directs. Elle peut également s'appuyer sur d'autres caractéristiques de la capacité d'une entreprise à générer des revenus, notamment sa taille, la portée de ses activités et le nombre de personnes qu'elle emploie (voir la politique réglementaire de Conformité et Enquête 2015-109).
12. D'après le dossier de l'instance, l'Office de la protection du consommateur du Québec a publié un avis le 12 mars 2019 indiquant que Rénovation Domicili-air avait récemment fermé ses portes. Toutefois, le rapport sur l'entreprise de Rénovation Domicili-air daté du 21 mars 2019 indiquait que l'entreprise, qui a été enregistrée en 2011, existait toujours. Le dossier montrait également que Rénovation Domicili-air exerçait des activités commerciales dans une vaste zone géographique et a exécuté un grand nombre de contrats importants pendant la période des violations. En se basant sur les renseignements à sa disposition, le Conseil estime que le montant total de la pénalité de 60 000 \$ est approprié compte tenu de la capacité de payer de Rénovation Domicili-air.
13. Le Conseil conclut que le risque de violations futures par Rénovation Domicili-air est élevé et justifie le montant total de la pénalité. Bien qu'aucune mesure d'application des Règles précédente n'ait été prise contre Rénovation Domicili-air, l'entreprise a continué à démontrer qu'elle ne respectait pas les Règles après que le personnel d'application du Conseil ait porté à son attention ses obligations en vertu des Règles. De plus, il n'y a aucune preuve au dossier selon laquelle Rénovation Domicili-air a pris des mesures pour élaborer des politiques et des procédures de télémarketing afin d'empêcher que les violations ne se reproduisent.
14. En ce qui concerne le caractère dissuasif de la mesure, l'objectif d'une pénalité est de promouvoir le respect de la loi et non de punir. Le montant de la pénalité doit donc refléter la nature de la non-conformité et servir à la fois de moyen de

dissuasion contre la non-conformité et d'incitation à se conformer aux Règles. Par conséquent, les pénalités 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. En même temps, le Conseil doit également veiller à ce qu'une pénalité, étant donné son ampleur, son objet et son effet, n'entraîne pas une véritable conséquence pénale⁵.

15. Le Conseil estime que Rénovation Domicili-air a tiré un avantage financier de sa non-conformité aux Règles en évitant les coûts associés aux abonnements qu'elle était tenue d'acheter avant d'autoriser des télévendeurs à effectuer des appels de télémarketing en son nom. Le Conseil déduit de la preuve au dossier que des télévendeurs ont fait des appels de télémarketing au nom de Rénovation Domicili-air vers au moins quatre indicatifs régionaux pendant la période des violations.
16. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités, qu'une pénalité de 5 \$ par violation, pour une pénalité totale de 60 000 \$, est raisonnable et nécessaire pour promouvoir la conformité aux Règles. Elle représente plus que le simple coût des activités commerciales et ne représente pas, étant donné son ampleur, son objet et son effet, une véritable conséquence pénale.

Conclusions

17. Tel qu'il est indiqué ci-dessus, Rénovation Domicili-air est réputée avoir commis les 12 000 violations des Règles énoncées dans le procès-verbal de violation parce qu'elle n'a ni payé la pénalité ni présenté d'observations.
18. Dans le cas présent, une pénalité de 5 \$ par violation pour les 12 000 violations des Règles établies dans le procès-verbal de violation est justifiée. Le Conseil impose donc une pénalité totale de 60 000 \$ à Rénovation Domicili-air.
19. Le Conseil avise par les présentes Rénovation Domicili-air qu'elle a le droit de demander au Conseil de réviser, d'annuler ou de modifier sa décision. Toute demande de révision et de modification 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 Web⁶ (voir l'article 62 de la *Loi*).
20. Rénovation Domicili-air peut également demander l'autorisation d'interjeter appel de la présente décision devant la Cour d'appel fédérale. Toute 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

⁵ *Guindon c. Canada*, 2015 CSC 41

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 déposer de telles demandes.

long, octroyé par un juge de la Cour dans des cas exceptionnels (voir l'article 64 de la *Loi*).

21. Le Conseil rappelle à Rénovation Domicili-air qu'elle doit se conformer aux Règles si elle effectue des télécommunications de télémarketing ou autorise des télévendeurs à le faire en son nom dans le futur. Voici des exemples de mesures que Rénovation Domicili-air 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 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 i) éviter d'effectuer une télécommunication de télémarketing 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 de télémarketing.
22. Le Conseil avise Rénovation Domicili-air qu'en cas de violations futures, il peut imposer des pénalités plus sévères pour garantir le respect des Règles.
23. La somme de 60 000 \$ doit être payée au plus tard le **23 mars 2020**. Elle doit être versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. L'intérêt sur tout montant en souffrance au **23 mars 2020** sera ajouté à ce montant jusqu'à ce qu'il soit payé en entier⁷.
24. 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. Ces mesures pourraient inclure l'établissement d'un certificat et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Pénalités 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

⁷ L'intérêt est calculé et composé mensuellement au taux bancaire moyen majoré de 3 %. L'intérêt sera ajouté au montant dû à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

- *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