

# La LNNTÉ, vous connaissez?

## TÉLÉVENDEURS, VOICI VOS OBLIGATIONS!

PAR M<sup>E</sup> VÉRONIQUE ARDOUIN

LAVERY



Selon un article paru dans le journal *Le Devoir* en mars dernier, seuls deux tiers des consommateurs québécois avaient entendu parler de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (« LNNTÉ »). Ce nouveau régime, instauré par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC »), permet aux gens qui le désirent d'inscrire leur numéro de téléphone sur une liste de numéros que les télévendeurs ne peuvent composer. Un maigre 25 % des ménages québécois se sont prévalus de ce droit.

Même si, pour l'instant, on n'assiste pas à une ruée des consommateurs vers la LNNTÉ, il est souhaitable que les télévendeurs soient bien informés des obligations qui leur incombent en vertu de ce régime et, surtout, des conséquences possiblement fâcheuses auxquelles ils s'exposent s'ils font fi de ces obligations.

En effet, les sanctions découlant d'une contravention aux nouvelles exigences fixées par les *Règles du CRTC sur les télécommunications non sollicitées* peuvent prendre la forme d'une pénalité d'un montant de 1 500 \$ ou même de 15 000 \$, dans la mesure où le contrevenant est un individu ou une entreprise, et ce, pour chaque jour de contravention.

### Mais quelles sont donc ces exigences auxquelles les télévendeurs doivent se plier?

D'abord, tous les télévendeurs doivent s'inscrire à la LNNTÉ. De plus, ceux-ci sont tenus de s'abonner à la LNNTÉ pour les codes régionaux des appels envisagés. À titre d'exemple, il en coûte 11 280 \$ pour un abonnement annuel couvrant tous les indicatifs régionaux canadiens.

Il va de soi que leur principale obligation consiste à ne pas joindre à des fins de marketing une personne dont le numéro de téléphone figure sur la LNNTÉ. À cette fin et dans le but de limiter les possibilités d'erreur, chaque télévendeur doit utiliser une version à jour de la LNNTÉ qu'il doit obtenir de l'administrateur de la LNNTÉ dans les 31 jours précédant une télécommunication donnée. Notons que Bell Canada s'est vu confier

le mandat d'administrer la LNNTÉ pour les cinq prochaines années.

En plus de l'utilisation d'une version récente de la LNNTÉ, les télévendeurs doivent également tenir à jour leur propre liste de numéros de téléphone exclus. En fait, dès que le consommateur choisit de retirer son numéro de téléphone, le télévendeur bénéficie de 31 jours pour ajouter à sa liste de numéros exclus le nom et le numéro de téléphone de ce consommateur.

Il est aisé de constater, à cette simple revue en accéléré du nouveau régime du CRTC relatif aux télécommunications non sollicitées, que les exigences imposées aux télévendeurs sont nombreuses et complexes. Est-il toujours besoin d'insister sur les avantages que ceux-ci gagnent à bien le connaître? ●

### L'EXCEPTION QUI CONFIRME LA RÈGLE

Malgré les nouvelles règles applicables aux télécommunications non sollicitées, ces dernières ne sont pas toutes interdites.

En effet, les consommateurs inscrits à la LNNTÉ pourront malgré tout être appelés par des télévendeurs à certaines fins bien précises. En bref, les télécommunications suivantes bénéficient d'une exemption :

- Celles qui sont effectuées par un organisme de **bienfaisance**.
- Celles qui sont faites au consommateur qui a une **relation d'affaires** en cours avec le télévendeur.
- Celles qui sont effectuées par un **parti politique**, un candidat d'un parti politique ou un regroupement de membres d'un parti politique.
- Celles qui sont effectuées dans le cadre d'un **sondage**.
- Celles qui sont effectuées afin de solliciter l'abonnement à un **journal**.