

LA LISTE NATIONALE DES NUMEROS DE
TÉLÉCOMMUNICATION
EXCLUS



Information pour les AGENTS IMMOBILIERS

TABLE DES MATIÈRES

Qu'est-ce que la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus?	1
Existe-t-il des exceptions à la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus?	2
La Liste nationale des numéros de télécommunication exclus est-elle la seule du genre?	3
Comment les consommateurs s'inscrivent-ils?	3
Quels sont les démarches et les frais incombant aux télévendeurs?	4
Autres renseignements pour les AGENTS IMMOBILIERS	6
Qu'arrive-t-il en cas de plainte?	6
La déclaration actuelle des droits des abonnés des services de télécommunication	8
Renseignements supplémentaires	9

Ce document a été préparé par l'Association canadienne de l'immeuble pour aider ses membres à se conformer à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNANTE). On ne doit pas cependant le considérer comme exhaustif en ce qui a trait à la loi et aux règlements fédéraux, ni ne tient-il lieu de consultation juridique. Pour de plus amples renseignements sur la LNANTE, les membres sont invités à consulter le site Web portant sur la conformité affiché dans le Centre de conformité à www.lienimmobilier.ca





QU'EST-CE QUE LA LISTE NATIONALE DES NUMÉROS DE TÉLÉCOMMUNICATION EXCLUS?

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est responsable de la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNTE), qui contient les noms et les numéros de téléphone des consommateurs qui ne veulent pas recevoir d'appels non sollicités des télévendeurs.

Le télémarketing consiste à utiliser la technologie téléphonique (téléphone, cellulaire, télécopieur, etc.) pour effectuer des appels ou envoyer des messages non sollicités aux consommateurs dans un but de sollicitation, c'est-à-dire pour leur vendre ou proposer un produit ou un service, ou leur demander de l'argent.

La LNTE se veut un moyen pour les consommateurs d'empêcher les télévendeurs de les appeler sans qu'ils aient à s'inscrire à la liste de numéros exclus de chacun d'eux. Les télévendeurs devront s'abstenir de composer les numéros figurant à la LNTE, sauf s'il existe déjà une relation d'affaires avec le consommateur. Veuillez consulter la définition de relation d'affaires établie à la page 2.

La loi fédérale créant le cadre de la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus pour le Canada a été adoptée en 2005. Le 21 décembre 2007, le CRTC a accordé à Bell Canada un contrat d'exploitation de cinq ans de la LNTE et a annoncé que la liste serait activée le 30 septembre 2008. L'exploitant est responsable de l'inscription des numéros, de la communication aux télévendeurs de versions à jour de la LNTE et de la réception des plaintes des consommateurs concernant les appels de télémarketing.

Les consommateurs peuvent inscrire jusqu'à trois différents numéros de téléphone à la liste et doivent renouveler leurs inscriptions à tous les trois ans. Ils n'ont pas de droits d'inscription à payer. Les télévendeurs doivent surveiller la LNTE et enlever les numéros qui y figurent de leur propre liste d'appel. Les télévendeurs doivent payer des droits d'accès à la liste.

Un courtier ou un agent d'immeuble, incluant les AGENTS IMMOBILIERS, qui fait des appels non sollicités, est un télévendeur au sens de la loi. Cela ne vous empêche pas de communiquer avec des consommateurs d'une autre façon, par exemple par la poste. Cela signifie que si le consommateur (incluant les vendeurs privés) a inscrit son numéro de téléphone à la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus, vous ne pouvez pas l'appeler ou le télécopier pour le solliciter sauf si la situation constitue une exception prévue à la page 2 du présent document.

Les numéros exclus ailleurs dans le monde

- *Le registre de numéros exclus des États-Unis a été établi par la Federal Trade Commission en 2003. Il comprend à l'heure actuelle plus de 100 millions de numéros de téléphone.*
- *Le Telephone Preference Service du Royaume-Uni comprend plus de 10 millions numéros du téléphone.*
- *Le registre de numéros exclus de l'Australie a recueilli plus d'un million de numéros de téléphone en quatre semaines.*
- *En Inde, la Telecom Regulatory Authority est en train d'établir une liste de numéros exclus*
- *Au Canada, 63 % des répondants à un sondage effectué en 2007 ont déclaré qu'ils s'inscriraient à un registre de numéros exclus.*



EXISTE-T-IL DES EXCEPTIONS À LA LISTE NATIONALE DES NUMÉROS DE TÉLÉCOMMUNICATION EXCLUS?

La loi établissant la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus prévoit les exceptions ci-dessous. Les types d'organisation ou les situations qui suivent ne sont pas assujettis à la LNTE.

- les organismes de bienfaisance enregistrés;
- les partis politiques;
- les appels faits au nom de candidats à l'investiture, de candidats à la direction ou de candidats d'un parti politique;
- les firmes de sondage d'opinion et d'études de marché qui mènent une enquête si l'appel ne sert pas à vendre un produit ou un service;
- les journaux à grand tirage qui vendent des abonnements;
- **les appels à un consommateur qui a consenti à recevoir des appels;**
- **les appels à un consommateur qui a une relation d'affaires établie avec l'organisation;**
- **les appels aux abonnés des services d'affaires.**

Remarque : Les exceptions inscrites en caractères gras sont importantes pour le secteur immobilier.

Les particuliers peuvent accepter de recevoir des appels, même s'ils sont inscrits à la LNTE. Il n'est pas nécessaire que ce consentement soit écrit, mais il est essentiel qu'il soit explicite - par exemple, il ne suffit pas que les consommateurs acceptent de recevoir des appels. Ils doivent préciser qu'ils acceptent qu'on communique avec eux par téléphone. Si le consommateur ne précise pas qu'il accepte les appels téléphoniques, il faut alors présumer qu'aucun consentement n'a été accordé.

Un tel consentement doit répondre aux exigences de la LPRPDE pour ce qui est du consentement explicite verbal ou écrit. Le consentement explicite signifie qu'on a divulgué la fin pour laquelle les renseignements ont été recueillis, qu'on l'a expliqué clairement au moment où les renseignements ont été recueillis, et que le client a, de son propre gré, accordé son autorisation verbale ou écrite à la fin mentionnée. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des exigences de la LPRPDE, consultez le site <http://www.ic.gc.ca/epic/site/epic-ceac.nsf/eng/gv00466e.html#question7>

Définition d'une relations d'affaires établie

Une relation d'affaires établie entre un consommateur et un organisme, par exemple une firme de courtage immobilier, se définit de trois façons :

- Le consommateur a acheté ou loué un produit de l'organisation dans les 18 derniers mois;
- Le consommateur avait passé un contrat écrit avec l'organisme qui a expiré dans les 18 derniers mois (par exemple une entente d'inscription);
- Le consommateur a présenté une demande à l'organisation au cours des six derniers mois (par exemple, au sujet d'une inscription).

Lorsqu'un consommateur a conclu un contrat ou un bail avec un organisme par le passé, leur relation d'affaires se poursuit pendant 18 mois, à compter de la date d'échéance du contrat. L'organisme peut alors communiquer avec le consommateur durant cette période, à moins que ce dernier demande en tout temps qu'on cesse de l'appeler.



LA LISTE NATIONALE DES NUMÉROS DE TÉLÉCOMMUNICATION EXCLUS EST-ELLE LA SEULE DU GENRE?

Les organisations qui font des appels à des numéros qui ne figurent pas à la LNTE (excepté les organismes recueillant des renseignements dans le cadre d'un sondage) sont tenues de constituer leur propre liste de numéros exclus. Ainsi, si un courtier ou son agent d'immeuble communique avec un consommateur selon les conditions d'exception prévues à la page 3, le consommateur peut toujours lui demander d'inscrire son nom à sa liste des numéros exclus (liste du courtier). Une demande verbale suffit.

Par conséquent, le bureau d'un courtier doit créer et garder à jour sa propre liste de numéros exclus. Même s'il existe une relation d'affaires établie reconnue aux termes de la loi, si votre client demande à être inscrit à votre liste de numéros exclus, vous serez en mesure de vous conformer à sa demande et de consulter votre liste au besoin.

On recommande que chaque bureau de courtage choisisse une structure informatisée simple pour sa liste de numéros exclus de sorte que chaque membre du bureau puisse y avoir accès. Votre liste de numéros exclus doit afficher le nom de la personne, les numéros de téléphone qu'elle vous a précisés et la date de la demande.

Un simple formulaire EXCEL a été créé en format PDF que les courtiers peuvent télécharger du Lien IMMOBILIER^{MC} du Centre de conformité de l'ACI.

COMMENT LES CONSOMMATEURS S'INSCRIVENT-ILS?

Les consommateurs pourront s'inscrire à la LNTE après le 30 septembre 2008, par téléphone, télécopieur ou courriel. L'inscription est gratuite. Un site Web a été créé (www.LNTE-DNCL.gc.ca) pour indiquer aux consommateurs les coordonnées et les directives appropriées. Le service est disponible aux consommateurs au 1-866-580-3625 (LNTE). Il sera possible d'inscrire son nom et jusqu'à trois numéros de téléphone à la liste. Il peut s'agir de téléphone standard, de téléphone cellulaire ou de télécopieur.

Les numéros inscrits figureront à la LNTE pendant trois ans après quoi, ils seront automatiquement effacés. L'exploitant de la LNTE n'est pas tenu de communiquer avec le consommateur pour lui indiquer que son inscription a pris fin. Les consommateurs sont responsables de leur réinscription.

Par contre, les consommateurs peuvent réinscrire leurs numéros à n'importe quel moment; la période de trois ans redémarre à chaque nouvelle inscription.

Il est important de prendre note que l'inscription s'applique au numéro de téléphone et non à la personne. Si un consommateur change son numéro de téléphone, il doit réinscrire son nouveau numéro à la LNTE. Au moment de la nouvelle inscription, la période de trois ans recommence à courir.

Les télévendeurs ont droit à 31 jours pour mettre leur liste à jour, de sorte que les consommateurs peuvent s'attendre à recevoir des appels non sollicités pendant quelques semaines après avoir inscrit leurs numéros de téléphone.

QUELS SONT LES DÉMARCHES ET LES FRAIS INCOMBANT AUX TÉLÉVENDEURS?

En vertu des nouvelles règles, toute personne ou entreprise exerçant des activités de télémarketing doit consulter la LNNTÉ et s'assurer de ne pas solliciter les numéros qui y figurent.

Les télévendeurs doivent s'abonner à la liste et la télécharger au besoin. Ils doivent ouvrir un compte avec l'exploitant de la LNNTÉ et payer les droits d'inscription. Les droits permettront de couvrir les frais d'exploitation de la liste. Pour répondre aux besoins des grandes comme des petites entreprises de télémarketing, le CRTC leur offrira différentes options d'adhésion et de prix.

L'option la plus rentable pour les utilisateurs qui n'effectuent qu'un petit nombre d'appels demeure l'abonnement par interrogation. Au lieu de télécharger la liste, les abonnés qui choisissent cette option peuvent consulter un site Web où ils peuvent inscrire un numéro de téléphone pour s'assurer qu'il n'est pas sur la LNNTÉ.

Pour ouvrir un compte, les télévendeurs devront se rendre sur le site Web LNNTÉ du CRTC au www.LNNTÉ-DNCL.gc.ca. Les compagnies affiliées devront également s'abonner - elles ne pourront pas mettre leurs ressources en commun et se partager un abonnement.

Le CRTC a approuvé les frais d'abonnement des télévendeurs à la LNNTÉ tels que mentionnés ci-dessous :

OPTION D'ABONNEMENT - PAR INDICATIF RÉGIONAL

<i>Nombre d'indicatifs régionaux</i>	<i>Annuel</i>	<i>6 mois</i>	<i>3 mois</i>	<i>1 mois</i>
Tous les indicatifs régionaux	11 280 \$	5 640 \$	2 970 \$	1 125 \$
Un indicatif régional	615 \$	310 \$	155 \$	55 \$

OPTION D'ABONNEMENT - PAR NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

<i>Recherche d'un numéro de téléphone</i>	<i>Par demande</i>
Tout indicatif régional (maximum de 100 demandes par session)	0,50 \$

Selon cette structure tarifaire, les télévendeurs tenus de s'abonner à la LNNTÉ pourraient donc s'attendre à payer les tarifs ci-après dans les situations suivantes :

1. Un télévendeur qui mène des campagnes de télémarketing dans l'ensemble du pays tout au long de l'année pourrait souscrire un abonnement annuel au coût de 11 280 \$; cet abonnement lui donnerait accès à tous les indicatifs régionaux pendant un an.
2. Un télévendeur qui mène des campagnes de télémarketing dans une région couvrant seulement quatre indicatifs régionaux tout au long de l'année pourrait s'abonner au coût de 2 460 \$.
3. Un télévendeur qui mène une campagne de télémarketing saisonnière s'étendant uniquement sur trois mois consécutifs, dans l'ensemble du Canada, pourrait avoir un abonnement au coût de 2 970 \$.
4. Un télévendeur qui mène une campagne de télémarketing limitée, qui cible seulement 50 numéros de téléphone, pourrait effectuer une recherche par numéro moyennant un coût de 25 \$.



Formats de fichier

Les télévendeurs pourront télécharger la LNNTÉ dans deux formats différents :

- Format avec valeurs séparées par des virgules (CSV), aussi appelé « fichier texte » ;
- Fichier marqué avec langage de balisage extensible (XML).

Les fichiers seront téléchargeables dans un fichier compressé (fichier ZIP), lequel comprend un fichier séparé pour chaque indicatif régional choisi. Si la liste complète des numéros de télécommunication est choisie, un fichier ZIP contenant un seul fichier de tous les numéros inscrits sur la LNNTÉ du Canada sera alors fourni.

Fichier texte

La liste complète en fichier texte consistera en un indicatif régional canadien à trois chiffres suivi d'un numéro de téléphone à sept chiffres par ligne, avec un changement de ligne à la fin. Par exemple :

```
416,1234567
416,1234568
416,1234569
```

Fichier marqué XML

Lorsque vous téléchargez la liste complète sous forme de fichier marqué XML, un élément vous indique le niveau et la valeur des données que contient le fichier.

Pour la LNNTÉ complète, le niveau, ou level en anglais, est « all » et la valeur est null (exemple 1).

Pour une liste correspondant à un indicatif régional, le niveau, ou level en anglais, est « ac » et la valeur est l'indicatif régional, par exemple, 416 (exemple 2).

Exemple 1 : Liste nationale

```
<list type='full' level='all' val='' />
<ac val='416'>
  <ph val='1234567' />
  <ph val='1234568' />
  <ph val='1234569' />
</ac>
<ac val='905'>
  <ph val='1234567' />
  <ph val='1234568' />
  <ph val='1234569' />
</ac>
</list>
```

Exemple 2 : Liste pour un seul indicatif régional

```
<list type='full' level='ac' val='416' />
<ac val='416'>
  <ph val='1234567' />
  <ph val='1234568' />
  <ph val='1234569' />
</ac>
</list>
```

Parallèlement à l'introduction de la LNNTÉ, le CRTC a mis à jour ses règles concernant les télécommunications non sollicitées, incluant celles qui sont exemptées en vertu des règles de la LNNTÉ. Les règles sur l'envoi de télécopies non sollicitées et de l'utilisation d'appareils de composition automatique ont également été mises à jour. On peut consulter le résumé des nouveaux règlements sur le site Web du CRTC à http://www.crtc.gc.ca/frn/INFO_SHT/t1022.htm

AUTRES RENSEIGNEMENTS POUR LES AGENTS IMMOBILIERS

En vertu de la loi canadienne sur les appels non sollicités, tous les télévendeurs doivent garder leur propre liste de numéros exclus, même s'ils effectuent des appels non assujettis aux règles de la LNNTE.

Si vous appelez un consommateur avec qui vous avez déjà une relation d'affaires, le consommateur peut toujours exiger que vous retiriez son nom de votre liste d'appel. L'organisation doit accéder immédiatement à la demande. Le consommateur n'aura aucun coût à assumer, incluant les frais d'appels interurbains.

Cette règle vise à accorder aux consommateurs une protection additionnelle pour les cas où il est contacté par une entreprise ou une organisation couverte par les règles d'exception. En d'autres termes, si un consommateur ne veut pas être contacté par une entreprise de sondage d'opinion (ces entreprises font partie de la liste d'exceptions de la LNNTE) il peut demander que son nom soit ajouté à la liste privée de numéros exclus de la maison de sondage.

N'oubliez pas qu'une plainte peut être formulée pour infraction à la LNNTE ou à la liste privée des numéros exclus d'une entreprise.

Si votre bureau effectue de la sollicitation téléphonique à froid ou du télémarketing, il est recommandé que vous établissiez une politique de télémarketing que les consommateurs peuvent consulter sur demande.

La loi canadienne sur les appels non sollicités exige que vous donniez d'emblée le but de votre appel et la société ou la personne que vous représentez. C'est pourquoi, nous vous recommandons de préparer un script pour vous ou vos représentants, pour assurer la conformité à la loi.

La règle fondamentale de la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus :

Si un nom ou un numéro de téléphone figure à une liste des numéros exclus, soit votre propre liste ou la liste nationale, ce numéro ne doit pas être appelé.

QU'ARRIVE-T-IL EN CAS DE PLAINTE?

Les télévendeurs qui enfreignent les règles de la LNNTE se verront imposer des amendes importantes. Bien que le CRTC dispose de toute une gamme de pénalités et compte peser l'ampleur de l'infraction avant de sévir, les règles lui donnent l'autorité d'imposer des amendes à ceux qui contreviennent au règlement.

L'amende maximale en cas d'infraction est de 1 500 \$ pour un individu et de 15 000 \$ pour une société.

Si un consommateur reçoit un appel non sollicité et décide de porter plainte, il lui suffit de composer un numéro sans frais ou d'inscrire sa plainte par le site Web des numéros de télécommunication exclus. La plainte doit être déposée dans les 14 jours suivant l'appel de télémarketing, de façon à ce qu'une enquête puisse être menée en temps opportun.





Une fois la plainte présentée, l'exploitant national de la LNNTE effectuera une évaluation préliminaire pour s'assurer de la validité de la plainte. Ainsi, il vérifiera que le numéro du plaignant est inscrit à la LNNTE et que l'appel reçu par le consommateur enfreignait les règles fondamentales de la LNNTE.

La plainte sera ensuite transmise au CRTC, qui se chargera de l'enquête complète. Les responsabilités de l'enquêteur sont prévues à la décision de télécom CRTC 2008-6 affichée sur le site Web du CRTC.

Importants changements apportés à la décision de télécom CRTC 2007-6

Le CRTC entend déléguer ses pouvoirs d'enquête à un tiers et les règlements prévoient un barème tarifaire pour la rémunération des tiers. Au moment de la publication, cependant, aucun candidat convenable n'a été retenu pour assumer le rôle d'enquêteur. Tant qu'il n'aura pas trouvé de candidat compétent, le CRTC s'occupera de toutes les enquêtes. L'exigence de verser des frais dans le but de poursuivre des enquêtes a donc été suspendue pour le moment.

L'enquête complète permettra de déterminer si une infraction a eu lieu et si une amende doit être imposée. À ce point de l'enquête, le télévendeur peut présenter sa défense - dans le cas par exemple où il réussit à prouver qu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour assurer sa conformité aux règles mais qu'une simple erreur a produit un appel à un numéro exclu, il est peu probable qu'une sanction soit imposée.

Il est également important de noter que la LNNTE ne s'applique pas aux appels interentreprises. Par conséquent, les personnes qui gèrent un commerce à domicile peuvent toujours recevoir des appels de télévendeurs dirigés à l'entreprise, même si elles sont abonnées auprès de la LNNTE. Si le télévendeur réussit à prouver qu'il avait l'intention d'appeler une entreprise, il n'enfreindrait donc pas les règlements de la LNNTE.

En plus des amendes, le CRTC peut, en cas d'infraction moins sérieuse, émettre des avertissements ou rencontrer les télévendeurs pris en défaut. Le CRTC croit que les avertissements et les réunions seront les façons les plus courantes de régler les conflits dans un premier temps de la mise en vigueur de la LNNTE, donnant aux télévendeurs le temps de se familiariser avec les nouvelles règles.

La diligence raisonnable

La loi permet aux télévendeurs de préparer une défense de diligence raisonnable s'ils peuvent établir en preuve que

- l'appel était le résultat d'une erreur;
- l'entreprise a établi et mis en œuvre des politiques et procédures écrites convenables dans le but de se conformer aux règlements;
- l'entreprise fournit à son personnel une formation permanente suffisante.

Il est donc essentiel que tous les bureaux de courtage tiennent des dossiers à jour sur leurs activités et qu'ils établissent et mettent en œuvre des politiques de bureaux afin de se conformer à la LNNTE.

L'Association canadienne de l'immeuble prépare un modèle de politique de conformité pour les bureaux de courtage. Une fois achevé, le modèle de politique sera accessible au Centre de conformité de l'ACI sur le Lien IMMOBILIER^{MC}.

LA DÉCLARATION ACTUELLE DES DROITS DES ABONNÉS DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION

Le 29 août 2006, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a diffusé un document d'intérêt public reformulant les principaux droits des consommateurs en matière de services de téléphonie résidentielle, espérant rendre le sujet clair et accessible. L'objectif premier de la déclaration des droits était d'éliminer toute confusion concernant le droit au service de téléphone local, le droit de choisir son fournisseur téléphonique, le droit à la confidentialité et le droit de présenter un conflit ou de formuler une plainte. Les consommateurs peuvent consulter l'information figurant au début de la section des pages blanches de leur annuaire téléphonique, sous « Modalités de service ».

Contexte

L'idée de produire un document expliquant clairement les droits des consommateurs a été lancée en 2003 après qu'il a été porté à l'attention du CRTC que les ententes de modalités de service de la plupart des sociétés téléphoniques étaient souvent difficiles à comprendre pour les consommateurs et ne figuraient pas toujours au complet dans les pages blanches de la plupart des annuaires téléphoniques.

Les droits des consommateurs en détail

Le document ne contenait pas de nouvelles règles de sorte qu'il n'entraînait pas de répercussions pour les AGENTS IMMOBILIERS ou leurs activités de télémarketing. Cependant, étant donné que l'on peut s'attendre à une plus grande compréhension de la part du public quant à leurs droits actuels, il est important de connaître les restrictions sur le télémarketing figurant au nouveau document.

Règles de télémarketing

Se procurer un numéro confidentiel ou demander que ses coordonnées soient retirées de listes publiées ou d'annuaires téléphoniques ne suffit pas toujours pour mettre fin aux appels non sollicités. D'autres règles existent pour protéger les consommateurs des appels non sollicités qui lui parviennent par le biais :

- d'appels téléphoniques automatisés;
- d'appels directs;
- de télécopies

Les consommateurs ont le droit de porter plainte à leur fournisseur téléphonique ou au CRTC dans le cas où un télévendeur ne se conforme pas aux règles de télémarketing ci-dessous. Ces règles sont présentement examinées par le CRTC et pourraient être modifiées.

Appels automatisés

Les appels automatisés se font au moyen d'un équipement qui emmagasine et compose les numéros de téléphone automatiquement et qui peut faire entendre un message lorsqu'une personne répond. Les appels automatisés ne peuvent servir à la sollicitation, qu'il s'agisse d'un organisme de bienfaisance, d'un appel qui vous demande d'attendre jusqu'à ce qu'un téléphoniste soit libre ou d'un appel qui vous renvoie à une ligne 900 ou 976.

Les appels automatisés sont seulement autorisés s'ils ne constituent pas de la sollicitation, par exemple les appels pour des motifs de service public, les appels d'urgence, les perceptions de comptes en souffrance ou les appels à des fins d'études de marché ou de sondages. Ce type



d'appel ne peut être effectué qu'à l'intérieur de la grille horaire suivante :

- 9 h 30 à 20 h en semaine
- 10 h 30 à 17 h les samedis
- midi à 17 h les dimanches.

Aucune restriction ne s'applique cependant si les appels sont effectués pour des motifs de service public. Dans ce cas, ils doivent débiter par une identification claire de l'appelant, incluant une adresse postale ou un numéro sans frais. Les appels automatisés doivent afficher le numéro d'origine ou un autre numéro permettant de joindre l'appelant.

Les appels directs

Lorsque les télévendeurs appellent directement les consommateurs, ils doivent identifier la personne ou l'organisation qu'ils représentent. Le télévendeur doit, si le consommateur le demande, fournir le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne à contacter au besoin. Les télévendeurs doivent afficher le numéro d'où provient l'appel ou un autre numéro qui permet de joindre l'appelant. Il n'y a pas d'heures de restriction à l'égard des appels de télémarketing en direct.

Si un consommateur ne souhaite pas qu'un télévendeur communique avec lui de nouveau, il peut exiger que son nom et son numéro soient affichés sur la liste des numéros exclus du télévendeur. Le télévendeur est alors tenu d'enlever le nom et le numéro de téléphone du demandeur dans les trente jours de la demande. Les télévendeurs doivent garder cette information sur leur liste de numéros exclus pendant trois ans.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la décision de télécom du CRTC 2006 - 52, Déclaration des droits du consommateur. Les documents officiels peuvent être consultés sur le site Web du CRTC à :

<http://www.crtc.gc.ca/archive/frn/decisions/2006/dt2006-52.htm>

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les consommateurs et télévendeurs peuvent se renseigner à ce sujet en se rendant sur le site Web du CRTC à <http://www.LNTE-DNCL.gc.ca>, ou en composant le **866-580-3625**.

Les consommateurs peuvent trouver d'autres renseignements sur le site Web du CRTC à : http://www.crtc.gc.ca/frn/info_sht/t1026.htm

Les télévendeurs peuvent trouver de plus amples renseignements sur le site Web du CRTC à : http://www.crtc.gc.ca/frn/info_sht/t1022.htm

Pour consulter la décision du CRTC 2007-48, contenant les règles des télécommunications non sollicitées, consulter : <http://www.crtc.gc.ca/archive/frn/decisions/2007/dt2007-48.htm>

Pour lire la décision du CRTC 2008-6, précisant la délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil, consulter : <http://www.crtc.gc.ca/archive/frn/decisions/2008/dt2008-60.htm>

Veuillez consulter également le Centre de conformité de l'ACI sur le Lien IMMOBILIER^{MC}.



Avez-vous des questions ou commentaires au sujet des services ou produits qu'offre l'ACI? Communiquer avec nous à info@crea.ca.

L'ACI

L'ASSOCIATION CANADIENNE DE L'IMMEUBLE

200, RUE CATHERINE, 6^E ÉTAGE • OTTAWA (ONT.) K2P 2K9 • 613-237-7111