



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

LE TÉLÉMARKETING *trompeur*

<http://concurrency.ic.gc.ca>

Canada



BUREAU DE LA
CONCURRENCE

Qu'est-ce que la Loi sur la concurrence?

La *Loi sur la concurrence* (la Loi) est une loi fédérale qui régit les affaires au Canada et dont l'application relève du Bureau de la concurrence (le Bureau).

Elle vise à promouvoir la concurrence commerciale en mettant fin aux agissements anticoncurrentiels.

La plupart des entreprises du Canada, quelle que soit leur taille, y sont soumises.

Le commissaire de la concurrence (le commissaire) est le chef du Bureau, qui fait partie d'Industrie Canada. Il est chargé de l'application et de l'administration de la Loi ainsi que des trois lois régissant l'exactitude et la précision des renseignements fournis aux consommateurs, soit :

- la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*;
- la *Loi sur l'étiquetage des textiles*;
- la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*.

Le télémarketing trompeur

Le *télémarketing* désigne la vente de produits ou de services par téléphone — qu'il s'agisse de revues, de nettoyage de tapis, etc. — y compris la sollicitation pour des œuvres de bienfaisance. La *Loi sur la concurrence* a été modifiée récemment et la nouvelle loi définit le télémarketing trompeur comme étant l'utilisation de communications téléphoniques de personne à personne pour donner des indications fausses ou trompeuses en vue de vendre un produit ou de promouvoir un intérêt commercial.

Bien que la plupart des ventes par téléphone soient effectuées par des entreprises ou des organismes de charité honnêtes, le téléphone peut aussi représenter une mine d'or pour un escroc qui l'utilisera pour soutirer de l'argent à des consommateurs peu méfiants. Ces escrocs ont recours à toutes sortes de combines pour tromper leurs proies, et les victimes récupèrent rarement leur argent.

La meilleure façon d'échapper à ce genre de pièges consiste à les prévenir. Soyez vigilants.

Les signes de télémarketing trompeur

Si l'offre vous semble trop belle pour être vraie, c'est probablement le cas. Les signes suivants peuvent vous aider à déterminer s'il s'agit d'un piège. Méfiez-vous si, entre autres, votre interlocuteur :

- vous promet un cadeau ou un prix de grande valeur si vous faites un achat ou si vous acquittez des frais ou une taxe minimes;
- vous téléphone une deuxième ou une troisième fois pour vous proposer une meilleure offre ou invente des excuses expliquant pourquoi les cadeaux ou les prix précédents étaient différents de ce qu'on vous avait promis la première fois;
- vous demande, sans vous laisser le temps de réfléchir, de donner votre numéro de carte de crédit ou de faire un chèque ou d'obtenir un mandat-poste qu'un messenger ira chercher ou que vous ferez livrer;
- prétend être un avocat, un enquêteur ou tout autre agent public qui a récupéré de l'argent qui vous appartient, mais exige que vous payiez des honoraires ou des frais administratifs avant de recevoir cet argent;
- a recours à des techniques de vente sous pression et n'admet pas que vous refusiez son offre;
- insiste pour que vous achetiez quelque chose sur-le-champ;
- refuse de vous donner des références vérifiables;
- ne peut ou ne veut vous dire quel prix vous avez gagné.

Comment vous protéger contre le télémarketing trompeur

Les escrocs du téléphone peuvent être ingénieux et paraître crédibles. Ils ont parfois même beaucoup de renseignements personnels sur vous et sur votre famille. Donc, lorsque vous faites des transactions par téléphone, voici ce que vous pouvez faire pour vous protéger. Demandez :

- le nom de la société ou du particulier pour qui la personne travaille;
- le type de produit ou la nature des intérêts commerciaux dont la personne fait la promotion;
- le but de la communication.

Si la personne refuse de vous donner ces renseignements sur-le-champ, raccrochez! Il s'agit sans doute d'une arnaque. Il faudrait également :

- faire des vérifications au sujet de l'entreprise ou de l'organisation, et demander des renseignements par écrit : les personnes malhonnêtes n'aiment pas mettre les choses par écrit;

- ne pas vous laisser convaincre de prendre une décision hâtive;
- ne faire aucun achat ni investissement dont vous ne saisissez pas toutes les conditions;
- ne donner ni votre numéro de carte de crédit, ni votre numéro de compte bancaire, ni d'autres renseignements personnels au téléphone.

N'oubliez pas : si vous avez des doutes, raccrochez! C'est vous qui décidez.

Ce que la loi exige des télévendeurs

Au tout début de leur appel, les télévendeurs doivent divulguer :

- le nom de la société ou du particulier pour qui ils travaillent;
- le type de produit ou la nature des intérêts commerciaux dont ils font la promotion;
- le but de la communication.

Durant la communication, les télévendeurs sont aussi tenus de divulguer le prix du produit offert et les restrictions ou conditions à remplir avant sa livraison.

La loi interdit aussi aux télévendeurs :

- de faire une déclaration fausse ou trompeuse sur un point important;
- de tenir un concours, une loterie ou un autre jeu dont le prix dépend d'un paiement par anticipation ou dont la valeur approximative des prix et les autres faits qui influent sur les chances de gagner ne sont pas convenablement divulgués;
- d'offrir un cadeau gratuit ou un produit à coût minimal pour inciter à l'achat d'un deuxième produit (cela n'est permis que si les télévendeurs divulguent la valeur approximative du cadeau ou de la prime);
- d'exiger un paiement par anticipation dans le cas où le prix du produit, après livraison, se révèle nettement exagéré comparativement à la juste valeur marchande du produit.

Comment puis-je signaler un cas de télémarketing trompeur?

Le télémarketing trompeur est une infraction criminelle. Si vous ou quelqu'un dans votre entourage avez été victime de cet acte criminel, signalez-le au Bureau de la concurrence.

Les enquêtes du Bureau sont privées et le Bureau s'assure que l'identité de la source ainsi que les renseignements fournis restent confidentiels. Toutefois, les personnes qui possèdent des éléments de preuve importants au sujet d'une infraction à la Loi peuvent être appelées à témoigner.

Le Bureau de la concurrence produit des vidéos et des publications sur divers aspects de la Loi sur la concurrence, de la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation, de la Loi sur l'étiquetage des textiles et de la Loi sur le poinçonnage des métaux précieux. Pour en savoir davantage sur ces produits, veuillez vous adresser au Centre des renseignements dont les coordonnées suivent.

Centre des renseignements
Bureau de la concurrence
Industrie Canada
50, rue Victoria
Hull (Québec) K1A 0C9

Numéro sans frais 1 800 348-5358
Région de la capitale nationale (819) 997-4282
ATS (pour les malentendants) 1 800 642-3844

Télécopieur (819) 997-0324

Courriel burconcurrence@ic.gc.ca
Site Web <http://concurrence.ic.gc.ca>

Ce dépliant est un guide résumant le rôle du Bureau de la concurrence et les dispositions de la Loi sur la concurrence. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le texte intégral de la Loi ou vous adresser au Bureau de la concurrence, dont les coordonnées figurent ci-dessus.