



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

*Tout ce que
vous devriez
savoir sur
le télémarketing*

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

Canada



BUREAU DE LA
CONCURRENCE

Qu'est-ce que le Bureau de la concurrence?

Le Bureau de la concurrence (le Bureau) fait partie d'Industrie Canada et est dirigé par le commissaire de la concurrence. Le commissaire est chargé de l'application et de l'administration de la *Loi sur la concurrence* 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* et la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*.

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

La *Loi sur la concurrence* est une loi fédérale qui régit les affaires au Canada. Elle vise à promouvoir la concurrence sur le marché en mettant fin aux agissements anticoncurrentiels. La plupart des entreprises du Canada, quelle que soit leur taille, sont soumises aux dispositions de la Loi relatives au droit civil ou criminel.

Le télémarketing en vertu de la Loi sur la concurrence

Dans son sens général, *télémarketing* désigne la vente par téléphone de produits ou de services — qu'il s'agisse de magazines ou d'encre de photocopieur, de ramonage de cheminées, de nettoyage de tapis ou de sollicitation de dons de bienfaisance.

Depuis 10 ans, tous ou presque au Canada ont constaté que les entreprises utilisent souvent les lignes téléphoniques pour communiquer avec leurs clients potentiels, y compris d'autres entreprises, soit de personne à personne ou par message préenregistré, télécopieur ou message Internet non sollicité (appelé communément « courriel poubelle »).

Bien que la plupart des ventes par téléphone soient effectuées par des entreprises ou des organismes de bienfaisance honnêtes, le téléphone peut aussi être utilisé pour soutirer de l'argent à des entreprises ou à des consommateurs peu méfiants, qui peuvent rarement récupérer leur argent.

En raison des agissements d'une minorité de télévendeurs sans scrupules, la *Loi sur la concurrence* a été modifiée en 1999 afin d'inclure une disposition pénale, l'article 52.1, qui traite expressément de toutes les activités de télémarketing.

Afin de mieux informer le public des problèmes que peuvent causer certaines pratiques de télémarketing trompeur et de lui permettre de repérer les combines et d'éviter des pertes financières, le Bureau a participé avec d'autres organismes et le secteur privé à la rédaction d'un dépliant intitulé *Combattez la fraude par téléphone, c'est un piège!* Le dépliant, qui s'adresse aux consommateurs et aux entreprises, signale le genre de renseignements que l'on peut demander aux télévendeurs pour pouvoir juger leur offre.

Le présent dépliant vise à aider les entreprises à se conformer à la *Loi sur la concurrence*. Il analyse les dispositions relatives à l'obligation d'informer et aux sanctions du point de vue du télévendeur, tout en expliquant l'interprétation qu'en fait le Bureau.

Obligations des télévendeurs selon la Loi sur la concurrence

Définition du télémarketing

L'article 52.1 de la *Loi sur la concurrence* définit ainsi le télémarketing :

« *télémarketing* s'entend de la pratique de la communication téléphonique interactive pour promouvoir directement ou indirectement soit la fourniture ou l'utilisation d'un produit, soit des intérêts commerciaux quelconques. »

Le bulletin du Bureau sur le télémarketing définit la communication téléphonique interactive comme étant une communication téléphonique vocale entre deux personnes ou plus, ce qui exclut les messages téléphoniques préenregistrés et les communications par Internet ou par télécopieur. Notons cependant

que les articles 52 et 74 de la *Loi sur la concurrence* visent toute déclaration trompeuse faite par un de ces trois moyens de communication; il s'agit des dispositions générales relatives au droit civil ou criminel qui interdisent les indications fausses ou trompeuses.

Obligation d'informer du télévendeur

Souvent dans le télémarketing, le consommateur ne sait pas avec qui il traite, les offres ne sont pas faites sur un contrat qu'on peut examiner soigneusement ni répétées plusieurs fois comme à la télévision ou à la radio ; elles sont faites dans le cadre d'une conversation téléphonique. Voilà pourquoi la Loi exige qu'à chaque appel fait à une personne ou à une entreprise, le télévendeur signale les éléments suivants au moment approprié.

Au début, le télévendeur doit mentionner :

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

Durant la communication, il doit aussi mentionner :

- le prix du produit ou du service dont il fait la promotion;
- les restrictions et les conditions à remplir avant la livraison du produit.

Il lui est en outre interdit :

- de donner des indications fausses ou trompeuses 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 et les autres faits qui influent sur les chances de gagner ne sont pas convenablement mentionnés;
- d'offrir un cadeau ou un produit à coût minimal pour inciter à l'achat d'un deuxième produit (cela n'est permis que si le télévendeur mentionne la valeur approximative du cadeau ou de la prime);
- d'exiger un paiement par anticipation alors que, après livraison, le prix du produit se révèle nettement exagéré par rapport à sa juste valeur marchande.

Responsabilité des entreprises, des dirigeants et des administrateurs

L'article 52.1 rend expressément les entreprises responsables des activités de télémarketing illégales de leurs employés et mandataires, même si ces derniers ne peuvent être retracés, à moins qu'elles puissent prouver qu'elles ont exercé toute la diligence voulue pour empêcher l'infraction.

De plus, si une entreprise ou un de ses employés ou mandataires sont trouvés coupables d'infraction à cet article, tout dirigeant ou administrateur ayant pour fonction de diriger ou d'influencer les politiques de l'entreprise est coupable au même titre et encourt la peine prévue, sauf s'il peut prouver qu'il a exercé toute la diligence voulue pour empêcher l'infraction.

Peines prévues dans la Loi sur la concurrence

Quiconque est trouvé coupable par une mise en accusation peut se voir imposer une amende à la discrétion du tribunal, un emprisonnement maximal de cinq ans, ou les deux.

Toute personne déclarée coupable par procédure sommaire peut se voir imposer une amende maximale de 200 000 \$, un emprisonnement maximal d'un an, ou les deux.

Comment puis-je signaler un cas de télémarketing trompeur?

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

Les enquêtes 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 sur la concurrence* peuvent être appelées à témoigner.

Avis consultatifs

Le Bureau de la concurrence facilite le respect de la loi en offrant divers types d'avis consultatifs moyennant des frais. Les dirigeants d'entreprises, les avocats ou autres sont invités à vérifier, en demandant un avis, si la pratique commerciale ou le plan qu'ils projettent sont conformes à la *Loi sur la concurrence*. Ils recevront un avis précis formulé en fonction des renseignements qu'ils auront donnés et tenant compte de la jurisprudence, des avis antérieurs et des politiques du Bureau.

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.

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**](mailto:burconcurrence@ic.gc.ca)

Site Web : [**http://concurrence.ic.gc.ca**](http://concurrence.ic.gc.ca)

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

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.