



Industrie  
Canada

Industry  
Canada

Bureau de la consommation

# BULLETIN TRIMESTRIEL SUR LA CONSOMMATION

PRINTEMPS 1999

## ► DANS CE NUMÉRO

- Forum sur la prévention du télémarketing trompeur
- Nouveau quiz du BC sur la fraude
- Une meilleure loi pour lutter contre la fraude téléphonique
- Coopération internationale
- Protégez-vous contre la fraude téléphonique

## La fraude téléphonique coûte cher aux consommateurs

La fraude téléphonique, qui consiste à soutirer de l'argent ou des biens aux gens par téléphone, est devenu l'un des types de fraudes les plus courants au Canada; il coûte environ quatre milliards de dollars par année aux consommateurs et aux entreprises du pays.

Les criminels sont attirés par des recettes juteuses et un risque relativement faible de détection, de poursuite et de châtement.

### Bonjour. Puis-je parler à ...?

La fraude téléphonique ou télémarketing trompeur revêt plusieurs formes — les présumés concours, les escroqueries sur les prêts, les placements, les campagnes de financement et les loteries, entre autres. Voici quelques conseils pour détecter une escroquerie.

*Le boniment est trop beau pour être vrai.*  
Votre interlocuteur prétend que vous avez gagné un prix d'une grande valeur dans un concours auquel vous ne vous rappelez pas

---

*Si vous craignez d'être la cible d'une fraude téléphonique, ou si vous avez déjà versé de l'argent, signalez-le dès maintenant.*

---

Les personnes âgées sont des cibles idéales parce qu'elles sont parfois isolées, trop polies pour raccrocher et susceptibles de faire confiance à quelqu'un sur parole.

Ce numéro du *Bulletin trimestriel sur la consommation* porte sur la fraude téléphonique; il indique comment la repérer et la dénoncer. Il présente aussi diverses initiatives pour punir les contrevenants ainsi que pour protéger et renseigner les consommateurs.

avoir participé. Il vous offre l'investissement rêvé et vous fait miroiter un rendement fabuleux, ou vous dit que vous pouvez faire partie d'un groupe d'achat de billets de loterie qui gagne à tout coup.

*Vous devez verser de l'argent pour recevoir ce que vous avez gagné.* Vous devez envoyer de l'argent à votre interlocuteur pour payer les frais de livraison et de manutention, les taxes, les douanes ou d'autres frais afin de recevoir votre prix. Parfois, votre interlocuteur enverra même un messenger recueillir l'argent.

Si vous craignez d'être la cible d'une fraude téléphonique, ou si vous avez déjà versé de l'argent, signalez-le dès maintenant (voir l'encadré).

### Renseignements

Si vous voulez signaler une fraude ou si vous avez besoin de plus d'information, communiquez avec PhoneBusters ou SeniorBusters (un groupe de bénévoles, travaillant avec PhoneBusters, qui fournit des renseignements et de l'aide par téléphone aux personnes âgées victimes de fraude téléphonique) :

**1 888 495-8501**

Télécopieur :  
(705) 494-4008

Courriel :  
**PhoneBusters@efnl.com**

Site Web :  
**http://www.phonebusters.com**

Ou adressez-vous au Bureau de la concurrence d'Industrie Canada :

**1 800 348-5358**

Courriel :  
**burconcurrence@lc.gc.ca**

Site Web :  
**http://concurrence.ic.gc.ca**

Canada

BULLETIN TRIMESTRIEL SUR LA CONSOMMATION



Contient 20 p. 100 de  
matières recyclées

# Le Forum sur la prévention du télémarketing trompeur

En mai 1996, les organismes du secteur public et les entreprises qui cherchent à prévenir et à combattre la fraude téléphonique se sont regroupés, ce qui a mené à la création du Forum sur la prévention du télémarketing trompeur.

Le Forum, présidé par le Bureau de la concurrence d'Industrie Canada, regroupe des participants des secteurs privé et public : Bell Canada, le Bureau d'éthique commerciale, Postes Canada, l'Association canadienne des individus retraités, l'Association canadienne du marketing, le Comité national des mesures en matière de consommation, MasterCard Canada, le ministère de la Consommation et du Commerce de l'Ontario, PhoneBusters, la Gendarmerie royale du Canada, le Solliciteur général du Canada, Stentor, Visa Canada et le Centre de bénévoles de Toronto.

Au printemps 1998, les membres du Forum ont adopté le slogan de la campagne : « Combatez la fraude par téléphone. C'est un piège! »; ils ont commencé à élaborer et à mettre en œuvre une

stratégie de marketing social visant à modifier la mentalité et le comportement des Canadiens à l'égard du télémarketing.

## Première étape

La première étape de la campagne a été lancée en novembre 1998 à Charlottetown au cours d'une réunion des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de la consommation. Les ministres, de concert avec des représentants du Forum, ont dévoilé l'affiche et le dépliant de la campagne « Combatez la fraude ». Le dépliant présente des renseignements de base sur la façon de déceler la fraude téléphonique et de la combattre, ainsi que les coordonnées de PhoneBusters et du Bureau de la concurrence.

## Deuxième étape

Le Forum a diffusé une série de messages d'intérêt public à la radio et à la télévision; il vient de commencer la distribution nationale du dépliant et de l'affiche. Ils apparaîtront sous peu dans les centres d'appel, les comptoirs postaux et les bibliothèques partout au pays. Le Forum a également dévoilé le site Web amélioré de

PhoneBusters; les consommateurs peuvent maintenant obtenir en direct des renseignements sur la façon de déceler une fraude téléphonique, et sur les façons d'y réagir et de la dénoncer.

## Prochaines étapes

Au cours de la dernière phase de la campagne, le Forum exécutera un programme de sensibilisation qui comprendra le lancement et la distribution d'une vidéo éducative. Les membres du Forum se sont également engagés à sensibiliser les gens en imprimant des avis sur leurs documents officiels tels que les états financiers, les factures de téléphone et les relevés de carte de crédit. Le Centre de bénévoles de Toronto et d'autres organismes coordonnent des séances de formation ainsi que la rédaction de documents pour des ateliers. Pour de plus amples renseignements, appelez Phonebusters ou visitez leur site Web (<http://www.phonebusters.com>).



## Nouveau quiz du BC sur la fraude

Le Bureau de la consommation (BC) d'Industrie Canada et un partenaire du secteur privé sont à préparer un questionnaire en direct pour aider les consommateurs à repérer les tentatives de fraude et pour leur permettre de déterminer s'ils sont une proie attrayante pour les fraudeurs. Le questionnaire prodiguera également des conseils personnalisés et des suggestions sur la façon de repérer et d'éviter les pratiques frauduleuses.

Une fois que l'utilisateur aura répondu à une série de questions à choix multiple, le système calculera son indice de vulnérabilité. Le questionnaire sera semblable à ceux qu'on trouve dans les revues.

Le quiz sur la fraude sera affiché dans le Carrefour des consommateurs (<http://strategis.ic.gc.ca/bc>) fin août, début septembre.

# Une meilleure loi pour lutter contre la fraude téléphonique

Grâce aux modifications apportées récemment à la *Loi sur la concurrence*, il sera plus facile d'intenter des poursuites dans les cas de télémarketing trompeur; en outre, les peines des personnes trouvées coupables de ces crimes seront alourdies.

*Le télémarketing trompeur est maintenant un crime.* Les modifications, qui sont entrées en vigueur en mars, créent une nouvelle infraction criminelle, le télémarketing trompeur; elles couvrent toutes les situations où l'on utilise le téléphone pour vendre un produit ou promouvoir un intérêt commercial. Les modifications à la loi ont englobé les organismes de charité puisqu'ils utilisent le téléphone dans le cadre de leurs activités. Auparavant, les escrocs qui utilisaient le téléphone ne pouvaient être accusés qu'aux termes des dispositions générales de la *Loi sur la concurrence* portant sur le marketing trompeur. Par exemple, quiconque faisait une déclaration trompeuse au téléphone pouvait être accusé de publicité trompeuse, mais les télévendeurs malhonnêtes qui ne faisaient aucune déclaration trompeuse au téléphone ne pouvaient être poursuivis.

*Peines plus lourdes.* Les contrevenants peuvent être condamnés à une peine maximale de cinq ans et à l'amende que le tribunal juge indiquée, ce qui signifie qu'il n'y a aucun maximum au montant qui peut être imposé. De plus, les nouvelles dispositions ont accru la responsabilité des entreprises, ainsi que de leurs dirigeants et administrateurs, de veiller à ce que leurs employés respectent la loi. Les dirigeants et administrateurs de sociétés qui se livrent à des pratiques de télémarketing trompeur peuvent être accusés d'être parties à l'infraction et trouvés coupables, de concert avec les personnes qui ont effectivement fait les appels, sauf s'ils prouvent qu'ils ont exercé toute la diligence voulue pour empêcher l'infraction.

*Règles de divulgation.* Les télévendeurs sont maintenant tenus de donner certains renseignements au début de la communication, notamment le nom de la société ou du particulier pour lequel ils travaillent, le type de produit ou la nature des intérêts

commerciaux dont ils font la promotion, et le but précis de la communication. Ils doivent également donner d'autres types de renseignements, tels que le prix du produit.

*Pratiques interdites.* Les télévendeurs ne peuvent plus exiger le paiement préalable d'une somme d'argent comme condition de la remise d'un prix; ils ne peuvent offrir un cadeau pour inciter à acheter un autre produit sans indiquer la valeur du cadeau; et ils ne peuvent offrir un produit à un prix largement supérieur à sa valeur et en exiger le paiement préalable.

*Surveillance.* Les modifications permettent aux responsables de l'application de la loi d'utiliser la surveillance ou l'écoute électronique pour recueillir des preuves de

télémarketing trompeur. La disposition contournera l'anonymat du téléphone, qui empêchait auparavant de détecter les escrocs.

*Injonctions.* Les modifications confèrent également au Bureau de la concurrence, chargé d'appliquer la *Loi sur la concurrence*, plus de pouvoirs pour demander et obtenir des injonctions provisoires pour faire cesser les agissements des télévendeurs malhonnêtes. Des injonctions peuvent aussi être émises contre des tiers (tels que des compagnies de téléphone) qui fournissent des services aux entreprises et aux particuliers qui ont déjà été déclarés coupables de télémarketing trompeur.

## Un tribunal de Montréal impose une amende record

Le 5 mai, à Montréal, le Bureau de la concurrence a obtenu qu'une amende record d'un million de dollars soit imposée aux personnes responsables d'un stratagème frauduleux par lequel on offrait des prix alléchants par téléphone aux consommateurs.

Diverses entreprises faisant affaire sous le nom d'American Family Publishers, Publishers Central et First Canadian Publishers se sont vu imposer une amende après que le président, M. Vijay Sharma, eut plaidé coupable devant la Cour supérieure du Québec. M. Sharma a également été condamné à une amende supplémentaire de 100 000 \$ et s'est vu interdire de participer à toute entreprise qui lui permettrait de récidiver.

Pour obtenir leur « prix mystère », les consommateurs devaient acheter divers articles, comme des ensembles stylo et coupe-papier ou des bijoux, à des prix qui se sont révélés exagérés.

De nombreux consommateurs ont par la suite reçu un appel d'un télévendeur plus agressif, qui a réussi à les convaincre que s'ils faisaient encore d'autres achats, ils seraient admissibles à des prix encore plus importants dans le cadre d'une campagne de promotion exclusive. Cette manœuvre de surenchère continuait jusqu'à ce que le consommateur n'ait plus d'argent ou rompe les ponts.

L'enquête qui a mené à la condamnation a été entreprise après que le Bureau de la concurrence et PhoneBusters eurent reçu des centaines de plaintes. En avril 1997, 17 entreprises et 18 personnes, y compris celles susmentionnées, ont été accusées de publicité mensongère et trompeuse. Bon nombre des télévendeurs impliqués ont été condamnés à des peines de prison et à des travaux communautaires. D'autres individus ainsi que leurs entreprises personnelles attendent de subir leur procès.

# Coopération internationale

Par définition, la fraude téléphonique ignore les frontières. Lors de réunions tenues en avril 1997 à Washington, D.C., le président Clinton et le premier ministre Chrétien ont demandé à leurs hauts fonctionnaires de préparer une étude conjointe qui examinerait les manières de faire échec au grave problème du télémarketing frauduleux transfrontalier, qui ne cesse de prendre de l'ampleur. Le Groupe de travail sur le télémarketing frauduleux a publié en novembre 1998 un rapport qui recommandait que les deux pays :

- établissent que le télémarketing frauduleux constitue un acte criminel grave;
- étudient plus en profondeur les possibilités et les contraintes juridiques et techniques de la surveillance électronique en tant qu'outil de répression du télémarketing frauduleux;
- étudient la réglementation des services téléphoniques et les options permettant de refuser de tels services aux auteurs d'infractions de télémarketing;
- étudient les accords d'extradition et, si possible, les modifient pour faciliter

et accélérer l'extradition dans les cas de télémarketing frauduleux;

- effectuent de la recherche au sujet des délinquants, des victimes et d'autres facettes du télémarketing frauduleux pour élaborer des documents de sensibilisation efficaces et des stratégies pour prévenir ce crime.

Les récentes modifications à la *Loi sur la concurrence* donnent suite à plusieurs de ces recommandations.

## Pour en savoir davantage

➤ au sujet du télémarketing trompeur, communiquer avec Anna Kalasznikow, analyste de politique  
Courriel : [kalasznikow.anna@lc.gc.ca](mailto:kalasznikow.anna@lc.gc.ca)  
Tél. : (613) 952-6851

➤ au sujet du *Bulletin trimestriel sur la consommation*, communiquer avec Cathy Enright, Bureau de la consommation  
Courriel : [enright.cathy@lc.gc.ca](mailto:enright.cathy@lc.gc.ca)  
Tél. : (613) 952-3466

Ou écrire à :

Bureau de la consommation  
Industrie Canada  
9<sup>e</sup> étage, tour Est  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5  
Télé. : (613) 952-6927

Le *Bulletin trimestriel sur la consommation* est également affiché dans le Carrefour des consommateurs, page d'accueil du Bureau de la consommation sur *Strategis*, le site Web d'Industrie Canada sur les affaires.

En français  
<http://strategis.lc.gc.ca/bc>

En anglais  
<http://strategis.lc.gc.ca/oca>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada  
(Industrie Canada) 1999

ISSN 1206-9744  
52813B

## Que puis-je faire pour me protéger et protéger ma famille contre la fraude téléphonique?

Soyez prudent. Vous avez le droit de contrôler tout appel et de demander des renseignements écrits, un numéro où rappeler, des références et une période de réflexion.

*Les escrocs prendront le temps de devenir votre « ami »; ils utiliseront votre prénom, vous appelleront plusieurs fois durant des jours voire des semaines, et vous demanderont des renseignements personnels.*

Protégez vos renseignements personnels, particulièrement les renseignements bancaires et ceux de cartes de crédit. Si vous avez quelque doute que ce soit au sujet de votre interlocuteur, raccrochez.

Sachez que la personne prétendra souvent être un fonctionnaire, un agent de l'impôt, un employé de banque ou un avocat.

Les télévendeurs honnêtes ne vous demanderont pas d'envoyer de l'argent, que ce soit pour gagner un prix ou acquitter des taxes, des frais de poste ou des frais de traitement. Les escrocs vous demanderont habituellement d'être payés en argent comptant ou par mandat, deux modes de paiement qui ne peuvent être retracés.

Les escrocs prendront le temps de devenir votre « ami »; ils utiliseront votre prénom, vous appelleront plusieurs fois durant des jours voire des semaines, et vous demanderont des renseignements personnels. Il se peut qu'ils continuent d'appeler jusqu'à ce qu'ils obtiennent l'argent; ils ajouteront ensuite votre nom à une liste de « poissons », qu'ils vendront à d'autres escrocs.

Protégez les personnes âgées de votre famille en discutant des dangers du télémarketing trompeur et en les encourageant à vous faire part de leurs inquiétudes au sujet d'appels non sollicités ou de tout organisme de charité ou entreprise inconnu qui aurait communiqué avec elles par téléphone. Dites-leur qu'il n'est jamais impoli de raccrocher quand on a des soupçons.

