

## Vous avez besoin d'aide?

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur le télémarketing frauduleux auprès des organisations suivantes :

### Fraude par télémarketing au Canada

[www.rcmp-grc.gc.ca/scams/tfraud\\_f.htm](http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams/tfraud_f.htm)

### Signalement en direct des délits économiques

[www.recol.ca](http://www.recol.ca)

### PhoneBusters

1 888 495-8501

[www.phonebusters.com](http://www.phonebusters.com)

### Equifax Canada

1 800 465-7166

[www.equifax.ca](http://www.equifax.ca)

### TransUnion Canada

1 800 663-9980

[www.transunion.ca](http://www.transunion.ca)

### Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

1 800 282-1376

[www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)

### Commissaire à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario

1 800 387-0073

[www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)

Pour formuler toute question, toute plainte ou tout commentaire, les consommateurs de l'Ontario peuvent également communiquer avec la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs au **416 326-8800** (dans la région du grand Toronto) ou au **1 800 889-9768** (sans frais).

Nous vous invitons à visiter le site Web de la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs au **[www.ontario.ca/protectionduconsommateur](http://www.ontario.ca/protectionduconsommateur)** pour obtenir de plus amples renseignements sur différents sujets comme :

- La rénovation résidentielle
- La fraude immobilière
- La réparation de véhicules automobiles
- La résiliation d'un contrat
- Les cartes-cadeaux
- Le vol d'identité – et bien d'autres.

Pour en savoir plus sur vos droits de consommateur, sur la façon de déposer une plainte contre une entreprise et sur les façons de vous protéger sur le marché, veuillez communiquer avec la Direction de la protection du consommateur du ministère des **Petites Entreprises et des Services aux consommateurs**.

Tél. | 416 326-8800 | 1 800 889-9768

Courriel | [consumer@ontario.ca](mailto:consumer@ontario.ca)

Site Web | [ontario.ca/protectionduconsommateur](http://ontario.ca/protectionduconsommateur)

Pour commander un exemplaire gratuit du Calendrier des consommateurs avisés, visitez le **[www.serviceontario.ca/publications](http://www.serviceontario.ca/publications)** ou composez le **416 326-5300**, dans la région du grand Toronto, ou notre numéro sans frais, le **1 800 668-9938**.

# CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR SUR LE TÉLÉMARKETING FRAUDULEUX



Les consommateurs avertis  
font de bonnes affaires

L'Ontario est un chef de file dans le domaine de la protection des consommateurs et il a établi des règles claires pour les consommateurs et les entreprises. Connaissez vos droits – magasinez intelligemment et protégez-vous sur le marché.



### Raccrochez au nez des télé fraudeurs!

**Cela arrive tout le temps.** À l'heure du souper ou pendant votre émission de télévision préférée, le téléphone sonne. Vous répondez et, au bout du fil, on vous dit que vous avez gagné des vacances de rêve ou un prix en argent. En plus d'être dérangeants et ennuyeux, ces appels cachent souvent une fraude.

La fraude par télémarketing coûte des millions de dollars aux consommateurs ontariens tous les

ans. Toute personne qui répond au téléphone est une cible potentielle. Bien que vous ne puissiez pas éviter tous les appels non sollicités, vous pouvez apprendre à reconnaître ceux qui risquent d'être frauduleux.

### Escroqueries communes

Deux escroqueries commises régulièrement par les télé fraudeurs sont les offres de protection en cas de perte de carte de crédit et les offres de prêts anticipés, offres pour lesquelles on vous demande d'acquiescer certains frais en premier lieu.

Voici comment les escrocs fonctionnent :

#### Protection en cas de perte de votre carte de crédit

Il est fréquent que les fraudeurs par téléphone essaient de pousser les consommateurs à acheter des programmes de protection en cas de perte de leur carte de crédit. Méfiez-vous des vendeurs qui disent :

- être des « représentants du service de sécurité » qui veulent appliquer une méthode de protection à votre carte de crédit;
- que vous pouvez être tenu personnellement responsable de débits non autorisés portés à votre carte de crédit après en avoir signalé la perte ou le vol à l'organisme émetteur. Ce n'est pas vrai!

En cas de perte de votre carte de crédit, vous pouvez vous protéger en en signalant immédiatement le vol. L'organisme émetteur de votre carte annulera votre ancienne carte et vous émettra une nouvelle carte.

#### Offres de prêts anticipés

Méfiez-vous des télévendeurs qui vous offrent un prêt, particulièrement si vous n'avez présenté aucune demande pour en obtenir un. Si la personne au bout du fil vous indique que vous devrez payer des frais à l'avance pour obtenir le prêt en question, raccrochez. Il est fort probable que l'entreprise se volatilise à la minute où vous aurez acquitté les frais en question. En Ontario, les courtiers en prêts qui font payer des frais avant d'accorder le prêt au client contreviennent à la loi.

### Conseils pratiques

Voici comment vous pouvez vous protéger contre le télémarketing frauduleux :

- N'envoyez jamais d'argent à quelqu'un qui insiste pour que vous payiez immédiatement;
- Raccrochez au nez de ceux qui vous demandent de payer une somme d'argent, quelle qu'elle soit, pour recevoir un prix;
- Ne communiquez jamais de renseignements personnels sur vos comptes bancaires et cartes de crédit à moins de savoir à qui vous avez affaire;
- Méfiez-vous des tactiques de vente agressives. Les entreprises dignes de confiance respectent toujours vos décisions;
- Soyez prudent quand un inconnu vous offre la « chance » de faire une bonne affaire ou un bon placement. Ceux qui vous appellent pour vous faire une offre formidable ne sont pas toujours dignes de confiance;
- Renseignez-vous sur les entreprises avant d'acheter leurs produits ou services, ou de leur donner de l'argent. Il n'y a rien de mal à demander des renseignements supplémentaires à la personne qui vous appelle;
- Pour éviter d'être harcelé de nouveau par les télévendeurs, dites-leur de ne plus vous rappeler;
- Discutez toujours avec un conseiller financier ou quelqu'un du domaine des finances en qui vous avez confiance avant de donner suite à un appel de télémarketing concernant des offres d'investissement ou des services financiers, comme des services d'assurance.