

## Déposez une plainte

Aux États-Unis

FTC

au numéro sans frais :

1-877-FTC-HELP

(1-877-382-4357)

Formulaire de plainte en

direct à [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

ou

Au Canada

PhoneBusters

au numéro sans frais :

1-888-495-8501

au numéro de télécopieur

sans frais : 1-888-654-9426

par courriel :

[info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com)



**FEDERAL TRADE COMMISSION  
DES ÉTATS-UNIS**

**POSTAL INSPECTION SERVICE  
DES ÉTATS-UNIS**

**BUREAU DE LA CONCURRENCE  
DU CANADA**

**MINISTÈRE DES SERVICES AUX  
CONSOMMATEURS ET AUX ENTREPRISES  
DE L'ONTARIO**

**SECTION DE LA LUTTE CONTRE  
L'ESCROQUERIE DE LA POLICE  
PROVINCIALE DE L'ONTARIO**

**SERVICE DE POLICE DE TORONTO**

# **RACCROCHEZ AU NEZ DES TÉLÉFRAUDEURS TRANSFRONTALIERS!**



**C'est toujours le même refrain. Vous vous installez à table pour le souper et le téléphone sonne. Vous répondez. On tente de vous vendre quelque chose ou on vous dit que vous avez remporté un superbe prix.**

**En fait, vous êtes peut-être la cible de téléfraudeurs qui appellent d'un « local de vente sous pression » situé d'un côté ou de l'autre de la frontière canado-américaine...**





Le télémarketing frauduleux transfrontalier est un grave problème qui semble prendre de l'ampleur. Les consommateurs américains et canadiens perdent des milliards de dollars aux mains des télévendeurs qui tentent de leur vendre des produits ou des services inexistantes ou de les faire investir dans des compagnies fictives. Voici certains des stratagèmes les plus couramment utilisés par les télé fraudeurs :

- les promotions fictives de prix;
- les combines de loterie étrangère;
- les arnaques de prêts avec frais payables à l'avance;
- les offres frauduleuses de voyages;
- les « protections » inutiles en cas de débits non autorisés sur cartes de crédit.

On comprend facilement la raison pour laquelle les escrocs ciblent souvent des citoyens d'autres pays. Certains d'entre eux croient qu'ils ne se feront pas prendre en suivant une telle méthode. Ils supposent que les responsables de la mise en application de la loi dans leur pays ne se donneront pas la peine de monter des dossiers lorsque la victime réside à l'étranger. Ils croient également que les autorités du pays de la victime n'ont pas le pouvoir nécessaire pour enquêter sur des appels trompeurs faits d'outre-frontière.

Cependant, des organismes de mise en application de la loi aux États-Unis et au Canada ont désormais établi des partenariats, rendant ainsi la tâche plus difficile aux arnaqueurs transfrontaliers. Ces organismes collaborent des deux côtés de la frontière en mettant en commun leurs ressources (renseignements, enquêteurs, etc.). Tous les partenaires recueillent des renseignements sur les plaintes des consommateurs et aident à monter les

dossiers, notamment en faisant de la surveillance et en interrogeant les victimes. Ces actions portent fruit puisqu'il y a davantage de locaux de vente sous pression qui ferment leurs portes, et ce, de plus en plus rapidement.

## **Déposez une plainte**

### **Aux États-Unis**

**FTC**

au numéro sans frais :

**1-877-FTC-HELP**

**(1-877-382-4357)**

Formulaire de plainte en direct à [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

**OU**

### **Au Canada**

**PhoneBusters**

au numéro sans frais

**1-888-495-8501**

au numéro de télécopieur sans frais :

**1-888-654-9426**

par courriel :

**info@phonebusters.com**

Les consommateurs qui déposent une plainte concernant le télémarketing frauduleux transfrontalier fournissent des renseignements qui sont essentiels à la fermeture de telles entreprises. La Federal Trade Commission (FTC) entre les plaintes liées à Internet, au télémarketing, au vol d'identité, etc. dans le Consumer

Sentinel, une base de données protégée à laquelle ont accès des centaines d'organismes de mise en application de la loi (au civil et au criminel) aux États-Unis, au Canada et à l'étranger. Si vous avez été victime de télémarketing frauduleux, veuillez le signaler. Les citoyens américains doivent communiquer avec la FTC au numéro sans frais 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357) ou encore remplir un formulaire de plainte en direct à [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov). Les citoyens canadiens, eux, doivent communiquer avec PhoneBusters, par téléphone, au numéro sans frais 1-888-495-8501, par télécopieur, au numéro sans frais 1-888-654-9426 ou, par courriel, à [info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com).

Évidemment, les escrocs continuent d'arnaquer les consommateurs en leur faisant croire qu'ils ont gagné à un pseudo-sweepstake ou encore en sollicitant leur don à une oeuvre de bienfaisance fictive. Ces escrocs jouent aussi sur la vulnérabilité financière et l'incertitude économique des consommateurs. Voici certains stratagèmes qu'utilisent les télé fraudeurs pour tromper leurs victimes :

## **PROMOTIONS FICTIVES DE PRIX ET LES SWEEPSTAKES FRAUDULEUX**

*« Vous avez gagné! »*

Souvent, les télévendeurs, dont ceux qui opèrent à l'extérieur de leur pays, vous « garantissent » que vous avez remporté un prix de valeur comme des vacances, une voiture ou une somme d'argent importante, mais exigent que vous payiez les frais d'expédition, les taxes, les redevances douanières ou tout autre montant fictif. Donc, méfiez-vous des télévendeurs qui vous demandent un paiement en échange d'un « prix » ou d'un cadeau « gratuit ». Il est possible que vous ne receviez rien du tout ou que votre cadeau soit un produit à bon marché valant beaucoup moins que les « taxes » que vous aurez payées.

Un autre stratagème qu'utilisent les télé fraudeurs pour vous duper est de vous dire que vous avez gagné un sweepstake. Ils vous disent ensuite que vous pouvez payer des frais pour être admissibles à de plus gros prix. Il est même possible que vous receviez un article à bon marché pour vous inciter à envoyer encore plus d'argent.

Certains arnaqueurs ciblent les consommateurs qui ont déjà perdu de l'argent dans des sweepstakes frauduleux à l'étranger. Ils disent aux victimes que le gouvernement a gagné un procès contre l'entreprise qui les a escroqués. Ensuite, les télé fraudeurs leur disent que, pour être remboursés, ils doivent

payer les frais juridiques ou des taxes au gouvernement.

Aussi, si vous recevez un appel inopiné d'un télévendeur vous annonçant que « vous avez gagné », souvenez-vous :

- Ne payez pas pour recevoir un prix ou un cadeau « gratuit ». Gratuit, c'est gratuit.
- Ne donnez pas votre numéro de carte de crédit ou de compte bancaire. Les arnaqueurs les demandent souvent afin de commettre d'autres fraudes contre vous.
- Si on vous demande de payer pour récupérer votre argent, communiquez vous-même avec l'organisme gouvernemental approprié pour vérifier la véracité de ces déclarations.

## **ESCROQUERIES EN MATIÈRE DE LOTERIES ÉTRANGÈRES**

*« Toutes nos félicitations! Vous pourriez recevoir un chèque certifié d'un montant allant jusqu'à 400 000 \$US COMPTANT! En un seul paiement! Et sans taxes à payer! Vous avez une chance sur six de GAGNER! »*

Gardez votre argent! Il s'agit d'une escroquerie. Les fraudeurs, au moyen du téléphone ou du publipostage direct, incitent les consommateurs à acheter leur chance aux très grosses loteries de pays étrangers qui peuvent être aussi éloignés que l'Australie et l'Europe.

La plupart des publicités pour les loteries étrangères sont mensongères. De nombreux fraudeurs n'achètent même pas les billets de loterie en question. D'autres achètent quelques billets, mais

conservent les « billets gagnants ». En outre, les vendeurs agressifs de loteries utilisent le numéro de compte bancaire ou de carte de crédit de leurs victimes pour s'en servir à leurs propres fins.



Les responsables de la mise en application de la loi fédérale aux États-Unis interceptent et détruisent des millions d'offres de loteries étrangères provenant de fraudeurs avant même qu'elles n'aient fait des victimes.

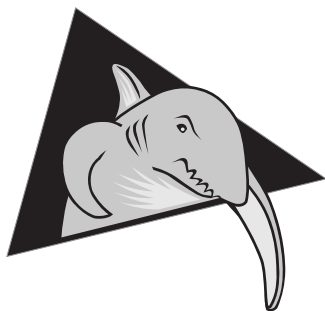
Si vous songez à participer à une loterie étrangère, ne le faites pas.

- Ne tenez pas compte des sollicitations postales ou téléphoniques faisant la promotion des loteries étrangères. Si vous recevez de la documentation qui semble porter sur une loterie étrangère, envoyez-la à votre maître de poste (États-Unis) ou au Bureau de la concurrence (Canada).
- En participant à une seule loterie étrangère, vous devenez vulnérables à d'autres offres fictives de loteries étrangères ou encore aux « possibilités » d'investissement. Votre nom figurera sur des listes de « poissons » que les télé fraudeurs vendent et achètent.
- Aux États-Unis et au Canada, il est illégal de participer à une loterie étrangère par le biais du courrier, du téléphone ou d'Internet. Ne remuez pas le fer dans la plaie en risquant aussi de vous faire accuser par les autorités fédérales.

## USURIERS OFFRANT DES PRÊTS AVEC FRAIS PAYABLES À L'AVANCE

*« Il a dit qu'il pouvait me faire crédit, sans aucune question, pour que je puisse payer certains comptes. Je n'avais qu'à lui avancer 250 \$ et il s'occupait du reste. Je lui ai donc donné mon numéro de carte de crédit, mais je n'ai plus jamais eu de ses nouvelles. Bref, j'ai perdu 250 \$ et mes comptes ne sont toujours pas payés. »*

Un autre genre d'« usurier » a comme but de voler l'argent des consommateurs imprudents. Ces fraudeurs promettent à leurs proies un prêt, une carte de crédit ou d'autres octrois de crédit.



Les fraudeurs qui font la promotion de prêts avec frais payables à l'avance affirment aux consommateurs qu'ils ont d'excellentes chances d'avoir le prêt en question, peu importe leurs antécédents en matière de crédit. Cependant, pour y avoir droit, les consommateurs doivent acquitter des frais. Voilà le piège : vous payez l'arnaqueur, mais aucun prêt ne vous sera octroyé.

Des offres de crédit garanties et légitimes ne nécessitent aucun paiement à l'avance. Les prêteurs peuvent exiger que vous payiez les droits de demande, les frais d'évaluation et les frais de rapport de solvabilité. Toutefois, ces frais sont rarement exigés avant que le prêteur ne soit déterminé et que la demande de crédit ne soit remplie. De plus, ces frais sont payés au prêteur et non pas au courtier ou à la personne qui s'est occupée du dossier.

Les prêteurs légitimes peuvent garantir des offres de crédit fermes aux consommateurs dignes de confiance, mais ils le feront rarement sans évaluer auparavant la solvabilité du demandeur.

La publicité pour les prêts avec frais payables à l'avance figure normalement dans les petites annonces des journaux quotidiens et hebdomadaires et dans les revues. Souvent, on retrouve sous ces annonces un numéro « 900 », ce qui signifie que des frais vous seront facturés si vous faites un appel. On fait également la promotion des prêts sur avance dans des annonces-éclair à la télévision par câble et à la radio et par le biais du publipostage direct. Souvenez-vous que le simple fait de faire publier des annonces dans des médias reconnus — comme un journal ou une station de radiodiffusion de votre ville — ne garantit pas la légitimité de l'entreprise qui paye l'annonce.

Que faire lorsque vous voyez une publicité garantissant un prêt avec frais payables à l'avance :

- Ne donnez pas d'argent contre une promesse. Dans la plupart des administrations, il est illégal pour une entreprise qui exerce ses activités au téléphone d'exiger de vous le paiement de frais avant d'octroyer un prêt.
- Ne tenez pas compte des annonces — ou raccrochez au nez des télévendeurs — qui vous garantissent un prêt moyennant des frais payables à l'avance. Les prêteurs légitimes ne « garantissent » ou ne vous promettent jamais que vous obtiendrez un prêt avant que la demande de crédit ne soit remplie, surtout si vous avez une mauvaise cote de crédit ou pas de cote du tout.
- Ne donnez jamais votre numéro de compte bancaire, de carte de crédit, de sécurité sociale, d'assurance sociale ou d'autres numéros identificateurs au téléphone à moins que vous ne connaissiez l'entreprise et la raison pour laquelle ces renseignements sont nécessaires.

## OFFRES DE PROTECTION EN CAS DE DÉBITS NON AUTORISÉS SUR CARTES DE CRÉDIT

*« J'ai reçu un appel d'une femme disant que je devais me munir d'une assurance pour me protéger en cas de débits non autorisés sur mes cartes de crédit. Je croyais que, selon la loi, ma responsabilité se limitait à 50 \$ pour des débits non autorisés. Elle m'a affirmé que la loi a été modifiée et que désormais le consommateur est responsable de tous les débits qu'il n'a pas autorisés. Est-ce vrai? »*

Non. Ne soyez pas dupé, ni par le boniment, ni par l'obligation de vous assurer. Les télé fraudeurs mentent aux consommateurs afin que ceux-ci souscrivent à une assurance en cas de débits non autorisés sur leurs cartes de crédit, alors que celle-ci leur est inutile. Si vous n'avez pas autorisé un débit, vous n'avez pas à le payer. Si vous voulez contester des débits non autorisés, vous n'avez qu'à suivre les procédures de votre émetteur de cartes de crédit. Aux États-Unis, votre responsabilité pour les débits non autorisés est toujours de 50 \$. Dans certaines provinces du Canada, il est possible que vous n'en ayez aucune.



Les offres de protection en cas de débits non autorisés sur cartes de crédit est un stratagème couramment utilisé parmi les fraudeurs qui tentent de tirer profit de l'incertitude des consommateurs.

Aussi, évitez de faire affaire avec des télévendeurs qui affirment que :

- vous êtes responsables pour plus que 50 \$ si des débits ont été portés à votre compte de carte de crédit sans que vous les ayez autorisés.
- vous devez souscrire à une assurance en cas de débits non autorisés sur vos cartes de crédit parce que les pirates informatiques peuvent avoir accès à votre numéro de carte de crédit et débiter des milliers de dollars de votre compte de carte de crédit.
- un bogue informatique pourrait faciliter la tâche des voleurs qui désirent débiter de l'argent de votre compte de carte de crédit.
- ils travaillent aux « services de sécurité » et ils désirent activer la fonction de protection de votre carte de crédit.

## **VOL D'IDENTITÉ**

Ne divulguez pas de renseignements personnels au téléphone, notamment votre numéro de carte de crédit ou de compte bancaire, à moins que vous connaissiez l'entreprise en question. Les arnaqueurs peuvent utiliser ces renseignements à des fins frauduleuses comme le vol d'identité — un des crimes des cols blancs les plus répandus en Amérique du Nord. Les arnaqueurs utilisent vos renseignements personnels tels que vos numéros de carte de crédit et de sécurité sociale ou d'autres numéros identificateurs, le nom de jeune fille de votre mère ou votre date de naissance sans que vous n'en ayez connaissance ou que vous ne donniez votre consentement afin de perpétrer des fraudes ou des vols.

## LES PIÈGES EN MATIÈRE DE VOYAGES

*« Bonjour... Vous avez été sélectionné pour recevoir notre offre spectaculaire : FAITES LE VOYAGE DE VOS RÊVES! »*

N'allez pas tout de suite vous faire photographier pour votre passeport! Même si certains voyages vendus par téléphone sont légitimes, bon nombre de ces voyages sont en fait des arnaques de fraudeurs étrangers. Le terme « offre » est souvent un bon indice qui indique qu'il y a des frais imprévus.



Le télévendeur peut vous demander votre numéro de carte de crédit pour que vous payiez le forfait voyage. Une fois que vous l'avez fait, le fraudeur vous donne les détails du « forfait », ce qui comporte normalement les

consignes pour effectuer la demande de réservation. Votre demande suppose souvent que vous acquittiez des frais supplémentaires. De plus, de nombreuses offres supposent que vous payiez davantage pour obtenir la destination, l'hébergement, la croisière ou les dates qui vous étaient promis. Enfin, selon certaines offres vous pouvez être tenus de déboursier encore davantage pour les frais de port, les taxes sur les chambres d'hôtel ou les frais de service.

Vous voyez comment on s'y prend? De nouveaux frais s'ajoutent chaque fois qu'une étape est franchie. Vous ne pourrez peut-être jamais profiter de vos vacances en or parce qu'il est possible que vous n'ayez pas de confirmation de réservation ou que vous deviez respecter des « conditions » farfelues, imprévues ou coûteuses.

Des surprises désagréables peuvent ruiner des vacances, surtout lorsque ces surprises consistent à déboursier des sommes d'argent. Voilà pourquoi il est judicieux de se renseigner sur le forfait voyage en question avant d'y plonger tête première.

Prenez note des conseils suivants :

- Méfiez-vous des affaires en or et des offres peu coûteuses. Peu d'entreprises honnêtes peuvent se permettre d'offrir des produits et des services de valeur réelle ou à des prix beaucoup plus bas que ceux de leurs concurrents.
- Ne vous sentez pas obligé d'acheter sur-le-champ. Les entreprises légitimes ne s'attendent pas à ce que vous preniez des décisions précipitées.
- Posez des questions pointues. Demandez ce qui est compris dans le forfait et ce qui ne l'est pas. Renseignez-vous sur les frais additionnels à déboursier. Demandez le nom de l'hôtel, des aéroports, des compagnies aériennes et des restaurants. Ensuite, communiquez avec leurs responsables pour vous assurer que tout est bien en ordre. Enfin, posez des questions sur les politiques d'annulation et de remboursement. Si le télévendeur ne peut vous donner des réponses précises, raccrochez.

## **REFROIDISSEZ L'ARDEUR DES TÉLÉFRAUDEURS**

Voici des exemples de télémarketing trompeur :

- Des télévendeurs qui vous font déboursier de l'argent en échange de produits, de services ou de dons de bienfaisance inexistantes ou présentés de façon trompeuse.

- Des télévendeurs qui vous demandent de divulguer des renseignements sur votre compte bancaire ou votre numéro de carte de crédit pour s'en servir à des fins frauduleuses.
- Des télévendeurs qui vous offrent des « prix » pour lesquels vous devez payer.
- Des télévendeurs qui prennent votre argent frauduleusement de quelque manière que ce soit.

Alors, comment ont-ils obtenu votre numéro de téléphone? Les télé fraudeurs peuvent l'obtenir en consultant l'annuaire téléphonique, des listes de diffusion ou des listes de « poissons ». Les listes de « poissons » comportent les renseignements suivants : nom, adresse, numéro de téléphone — même les sommes dépensées à cause du télémarketing trompeur. Les promoteurs sans scrupules achètent et vendent ces listes, car, selon eux, les consommateurs qui ont déjà été victimes de ces supercheries sont plus susceptibles de se faire piéger de nouveau.

Vous ne pourrez peut-être pas rayer de la carte les appels impromptus, mais vous pouvez au moins apprendre à repérer les appels frauduleux. Voici comment y parvenir : **en faisant preuve de prudence.**

- **Dites non aux ventes à pression.** Si le télé-fraudeur vous presse de prendre une décision immédiatement, vous n'avez probablement pas affaire à une entreprise légitime. Si c'était bel et bien le cas, le télévendeur respecterait le fait que l'offre ne vous intéresse pas.
- **Prenez votre temps lorsqu'on vous présente une « occasion en or ».** Demandez au télévendeur de vous envoyer des renseignements sur le produit, le service, la possibilité d'investissement ou l'œuvre de bienfaisance dont il fait la publicité. Ne parlez pas à un vendeur si le moment ne vous convient pas. Un vendeur digne de ce nom devrait accepter

de vous rappeler au moment que vous aurez choisi.

- **Parlez à un ami, à un parent ou à un conseiller financier avant de répondre à un appel impromptu.** Toute somme d'argent déboursée peut avoir de graves répercussions financières sur vous et sur ceux que vous aimez.
- **Raccrochez au nez d'un télévendeur qui vous demande de déboursier de l'argent contre un prix.** Un prix, c'est un prix.
- **N'envoyez pas d'argent** — d'argent liquide, de chèque ou de mandat-poste — par messenger, courrier de nuit ou télégraphe à quiconque insiste pour avoir un paiement immédiatement.
- **Ne divulguez pas de renseignements sur vos comptes bancaires et vos cartes de crédit,** à moins que vous ne connaissiez l'entreprise avec qui vous faites affaire.
- Avant d'acheter un produit, un service ou de faire un don, **vérifiez la légitimité de l'entreprise** auprès de l'office de protection du consommateur de votre État, de votre province ou de votre ville.
- **Raccrochez au nez des télévendeurs qui vous appellent avant 8 h et après 21 h.** La méfiance est de rigueur!
- **Demandez aux télévendeurs de rayer votre nom de leur liste d'appel** si vous ne voulez plus qu'ils vous appellent. S'ils rappellent, vous pouvez leur raccrocher au nez! Ce n'est pas faire preuve d'impolitesse, mais d'intelligence.



# DÉPOSEZ UNE PLAINTÉ

## AUX ÉTATS-UNIS

### FEDERAL TRADE COMMISSION (FTC)

La FTC a comme mandat d'empêcher les pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses ou déloyales et de fournir des renseignements aux consommateurs afin qu'ils puissent identifier ces pratiques, les faire cesser et éviter de s'y laisser prendre. Pour déposer une plainte ou encore obtenir des renseignements sur la fraude contre le consommateur, appelez au numéro sans frais, 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357) ou remplissez le formulaire de plainte à [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov). La FTC entre les plaintes liées à Internet, au télémarketing, au vol d'identité, etc. dans le Consumer Sentinel, une base de données protégée à laquelle ont accès des centaines d'organismes d'application de la loi (au civil et au criminel) aux États-Unis, au Canada et à l'étranger. Pour obtenir de plus amples renseignements sur vos droits en vertu de la *Telemarketing Sales Rule* de la FTC et des conseils pour vous protéger du télémarketing abusif et trompeur, veuillez consulter le site Web de la FTC.

### POSTAL INSPECTION SERVICE DES ÉTATS-UNIS

Le Postal Inspection Service est un des plus anciens organismes d'application de la loi fédérale aux États-Unis. Responsable de l'application de la loi pour le compte du Postal Service des États-Unis, le Postal Inspection Service a comme mandat d'appliquer plus de 200 lois fédérales lui permettant de mener des enquêtes sur les crimes qui nuisent au système postal des États-Unis ou son utilisation à des fins frauduleuses.

## **AU CANADA**

### **BUREAU DE LA CONCURRENCE**

Le Bureau de la concurrence cible la fraude par télémarketing et par la poste visant les consommateurs canadiens et étrangers. Pour déposer une plainte, veuillez téléphoner au Bureau de la concurrence, au 1-800-348-5358 (appels au Canada seulement) ou PhoneBusters, au 1-888-495-8501. Vous pouvez aussi déposer une plainte en direct, à [www.concurrence.ic.gc.ca](http://www.concurrence.ic.gc.ca).

### **MINISTÈRE DES SERVICES AU CONSOMMATEURS ET AUX ENTREPRISES DE L'ONTARIO**

Situé à Toronto, au Canada, le ministère ontarien des Services aux consommateurs et aux entreprises travaille de pair avec d'autres organismes d'application de la loi pour combattre le télémarketing trompeur et la fraude transfrontalière. En Ontario, il est illégal pour un courtier en prêts d'accepter de l'argent pour une quelconque raison avant d'octroyer un prêt. Si vous avez été victime d'une fraude liée à un prêt d'une entreprise ontarienne, veuillez communiquer avec PhoneBusters.

### **PHONEBUSTERS**

PhoneBusters est l'organisme central canadien qui recueille les renseignements sur les plaintes en matière de télémarketing en provenance du Canada et des États-Unis déposées contre les télé fraudeurs canadiens, et qui les communique ensuite à l'organisme de mise en application de la loi approprié. Les données recueillies sont extrêmement utiles pour évaluer les effets que ces fraudes ont sur la population et pour empêcher que d'autres crimes frauduleux soient commis. PhoneBusters est géré par la Section de la lutte

contre l'escroquerie de la Police provinciale de l'Ontario et en partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada. Si vous désirez signaler une fraude ou si vous avez besoin d'un complément d'information, communiquez avec PhoneBusters par téléphone, au 1-888-495-8501, par télécopieur, au 1-888-654-9426 (ces numéros sont accessibles à partir du Canada et de la partie continentale des États-Unis), ou par courriel, à [info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com).