



VOUS TRAVAILLEZ COMME TÉLÉVENDEUR? Attention!

Vous pourriez être en train de participer à du télémarketing criminel trompeur

Chaque année, des étudiants et d'autres personnes se cherchant un emploi sont engagés comme télévendeurs. Le télémarketing est une industrie légitime et importante au Canada. Cependant, certaines compagnies se livrent à du télémarketing trompeur ou frauduleux. Toutes les personnes impliquées dans le télémarketing frauduleux, y compris les étudiants fraîchement embauchés, sont passibles d'accusations criminelles en vertu de la *Loi sur la concurrence* et du *Code criminel*. Les personnes reconnues coupables peuvent se voir imposer des amendes importantes et des peines d'emprisonnement allant jusqu'à 14 ans.

Voici 10 indices de télémarketing trompeur :

1. Vous avez du mal à vous faire payer ou à obtenir la commission de votre employeur, ou vous êtes payé comptant.
2. De nombreux clients sont insatisfaits de leur expérience auprès de la compagnie.
3. On fait allusion aux clients en des termes péjoratifs.
4. L'argumentaire présenté aux clients ne précise pas, dès le début de l'appel, le motif de l'appel et le produit ou service vendu.
5. L'argumentaire donne souvent l'impression que les clients ont déjà donné leur consentement à l'achat ou incite les clients à croire que c'est leur fournisseur habituel qui téléphone.
6. Il y a fréquemment un deuxième appel, suivant l'appel sortant initial, dont le but unique est d'obtenir l'enregistrement de la « vérification » du consentement du client à l'achat.
7. Le nom de la compagnie n'apparaît pas sur la porte des locaux.
8. Le nom de la compagnie change fréquemment.
9. Les possibilités d'avancement offertes sont accordées aux employés qui sont prêts à adopter des tactiques de vente trompeuses et musclées.
10. Le département du service à la clientèle, s'il existe, ne reçoit pas d'appels entrants.

Pourquoi éviter de participer à des opérations de télémarketing trompeur?

C'est une activité criminelle et vous courez le risque d'avoir un casier judiciaire; Vous pourriez recevoir une peine d'emprisonnement ou des amendes; Ce sont des opérations qui prennent pour cibles des gens vulnérables.

Communiquez avec l'un des organismes suivants si vous doutez de la légitimité de certaines activités de télémarketing ou pour plus d'informations :

Bureau de la concurrence (1-800-348-5358 ou www.bureaudelaconcurrence.gc.ca);

Phonebusters, le Centre d'appel antifraude du Canada (1-888-495-8501 ou www.phonebusters.com);

COLT, le Centre opérationnel de lutte contre le télémarketing frauduleux (1-800-771-5401 ou www.rcmp-grc.gc.ca/qc/services/colt/accueil-colt-home-fra.htm).

