CANADIAN ANTI-FRAUD CENTRE BULLETIN

Fraude à l'équipement et aux services à domicile 2024-04-25

FRAUD: RECOGNIZE, REJECT, REPORT

Le Centre antifraude du Canada (CAFC) constate une hausse des signalements d'escroqueries relatives à la vente de services et d'équipement à domicile. Les victimes sont abordées par le biais de publicités dans les médias sociaux, d'appels de télémarketing ou de vendeurs itinérants. Dans les annonces publiées sur les médias sociaux, on demande à la victime de fournir ses coordonnées, après quoi cette dernière reçoit un appel téléphonique d'une personne pour fixer un rendez-vous à son domicile. Certains vendeurs de porte-à-porte emploient des tactiques de vente sous pression et sont très insistants, et les consommateurs finissent parfois par acheter un produit ou signer un contrat pour un service dont ils n'ont pas besoin ou qu'ils ne veulent pas.

Mais attention! Les services ou les produits offerts supposent vraisemblablement la signature d'un contrat. Les vendeurs proposeront des prix normalement inférieurs à la valeur marchande. Ils peuvent affirmer que la victime est admissible à une subvention gouvernementale et lui mettre la pression pour qu'elle signe un contrat ou prépaye pour l'équipement ou les services.

Cas les plus fréquents :

- Nettoyage de conduits
- Chaudières, chauffe-eau ou autre appareil électroménager
- Services de pavage
- Travaux généraux, services d'entretien ménager
- Services Internet, de câble ou de téléphonie cellulaire

D'après les signalements reçus, les consommateurs indiquent que la qualité des travaux ou de l'équipement ne vaut souvent pas le prix payé et que, dans certains cas, les garanties ne sont pas valides.

Le CAFC a aussi reçu des signalements où les victimes ont signé un contrat et un avis de sûreté a été émis pour leur résidence.

Indices – Comment vous protéger

- Si vous signez un contrat, vous pouvez avoir droit à une période de réflexion. Par exemple, en Ontario, les consommateurs peuvent résilier un contrat dans les dix jours après l'avoir signé, et ce, quel que soit le motif. Pour un chauffe-eau, le délai de réflexion est de 20 jours.

- Connaissez vos droits. Consultez le site Web du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire : https://www.consumerhandbook.ca/en/topics/consumer-protection/door-to-door-sales/ (en anglais seulement)
- Méfiez-vous des annonces publiées dans les médias sociaux dans lesquelles on vous offre des subventions, de l'équipement ou des services à des prix inférieurs à la valeur marchande.
- Faites des recherches sur l'entreprise avant de fournir vos coordonnées.
- Ne divulguez jamais de renseignements personnels à une entreprise ou à une personne sans faire les recherches nécessaires et consulter votre organisme provincial de protection du consommateur.
- Ne vous sentez jamais forcé(e) de signer un contrat ou de verser un paiement préalable avant de faire vos recherches.
- N'invitez pas à entrer chez vous les visiteurs non désirés.
- Ne répondez pas aux appels non sollicités, surtout si vous ne reconnaissez pas le numéro de téléphone.

Toute personne qui croit avoir été victime de cybercriminalité ou de fraude est priée de le signaler à la police et au Centre antifraude du Canada (CAFC), au moyen de son système de signalement en ligne ou par téléphone au 1-888-495-8501. Si un incident s'est produit, mais que vous n'êtes pas tombé dans le piège, signalez-le tout de même au CAFC.