

The background image shows three elderly people in a bright, sunlit room with large windows. On the left, a man with a grey beard and glasses, wearing a dark cap and a purple shirt, is smiling. In the center, a woman with short grey hair, wearing a light blue shirt and a white lace cardigan, is laughing heartily while holding a white teacup and saucer. On the right, another woman with short grey hair and glasses, wearing a floral patterned top, is also laughing and looking towards the woman in the center. The overall atmosphere is warm and joyful.

Pratiques commerciales illégales
Comment les reconnaître et s'en protéger ?

Plan de la formation

- Introduction
- La maltraitance financière
- Le porte à porte
- Les arrangements préalables
- L'hameçonnage
- Le télémarketing
- La fraude téléphonique
- La protection des renseignements personnels
- Le vol d'identité
- Des questions?



A photograph of an elderly couple sitting outdoors. The man on the left is wearing glasses and a striped shirt, smiling. The woman on the right is wearing glasses and a maroon top, looking towards the camera. They are holding a baby and a young child. The background shows a patio with a white umbrella and a building.

Introduction

Au sujet d'Option consommateurs

Notre mission

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

Nos objectifs

PROMOUVOIR | RENFORCER | CONTRIBUER

Au sujet d'Option consommateurs

Nos services:

- Consultations budgétaires
- Séances d'information portant sur des sujets relatifs aux finances personnelles et sur la *Loi sur la protection du consommateur*
- Prêt du quartier

514 598-0620 poste 4338 (Ligne information juridique pour les aînés)

Objectifs de la formation

- Vous faire connaître les risques auxquels vous pouvez faire face dans vos relations avec certains commerçants et vous montrer comment vous protéger.
- Vous faire connaître les principales fraudes dont vous pourriez être victime ainsi que les moyens de vous en prémunir.
- Vous aider à développer des comportements sécuritaires pour diminuer les risques d'être victime de maltraitance financière.

Ce projet a été rendu possible grâce au soutien financier du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et le programme « Québec ami des aînés »



La maltraitance financière

De quoi s'agit-il?

La maltraitance financière est définie comme étant l'utilisation illégale ou non autorisée des ressources financières ou des biens d'une autre personne. Dans certains cas, cela peut prendre la forme d'un détournement de fonds ou d'une fraude.

* Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022

De quoi s'agit-il?

Vous êtes considéré comme une victime d'abus financier si :

- on vole ou on vous force à donner vos biens ou votre argent
- on vous soutire de l'argent (en utilisant, par exemple, le chantage émotif)
- on utilise de façon inappropriée vos cartes de débit ou de crédit
- on fait un usage abusif de votre procuration, notamment en retirant de l'argent de votre compte bancaire
- on vole votre identité
- on refuse de vous remettre l'argent qu'on vous a emprunté
- on vous facture pour des services alors qu'on ne le devrait pas (services non requis, inclus ou non rendus).

Qui est l'abuseur?

Il peut s'agir d'un professionnel (en services financiers, en soins de santé, en aide domestique), d'un employé d'une résidence, d'un voisin, d'un proche, voire d'un commerçant.

En 2019:

-**29 %** des aînés ayant connu de la maltraitance financière au cours des 12 derniers mois ont mentionné comme personne maltraitante **un de leurs enfants (beaux-fils ou belles-filles compris)**.

-Vient ensuite à hauteur de **18,5 %**, la maltraitance financière infligée par **la fratrie de l'aîné (beau-frère et belle-sœur compris)**.

-Les **autres personnes (employés fournissant de l'aide domestique ou des services de santé)** sont mentionnées par bon nombre d'aînés (**22 %**).

Source:<https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/enquete-sur-la-maltraitance-envers-les-personnes-ainees-au-quebec-2019-portrait-de-la-maltraitance-vecue-a-domicile.pdf>

Comment faire cesser la situation ?

Un proche abuse de vous? Demandez de l'aide

- Parlez-en à une personne en qui vous avez confiance
- Appelez la **Ligne Aide Abus Aînés**
- Communiquez avec le **Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)**
- Contactez la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)** – pour demander de l'aide, dénoncer la situation ou porter plainte
- Dénoncez la situation à la police

Comment
détecter et
reconnaître les
pratiques
frauduleuses ?



Contrat de services ou vente de biens à prix excessif

- Un commerçant peut adopter différentes stratégies pour vous inciter à acheter un produit ou un service:
- Vente sous pression
- Représentations fausses ou trompeuses (rareté du bien ou service, rabais etc.)

Attention, ne cédez pas à la pression!! Une offre valide aujourd'hui le sera aussi demain!!

Contrat de services ou vente de biens à prix excessif

- La vente sous pression n'est pas encadrée dans la loi
- Le Tribunal des droits de la personne a condamné à des dommages un vendeur d'appareils destinés à pallier le handicap des plaignants
 - Vente coûteuse faite sous pression
 - Le vendeur a profité de la vulnérabilité des plaignants

Conseils

- Toujours s'accorder un temps de réflexion avant d'acheter un bien ou un service
- Le commerçant détient-il le permis ou la licence appropriée?
 - Ex. permis de vendeur itinérant (OPC)

Comment se protéger?

Avant d'acheter un bien ou un service auprès d'un commerçant

- Informez-vous à son sujet en utilisant l'outil « ***Se renseigner sur un commerçant*** » mis en place par l'Office de la protection du consommateur (OPC).

Pour chaque commerçant répertorié, vous trouverez :

- Les interventions faites par l'OPC auprès de ce commerçant (avis d'infraction, poursuite, etc.)
- Le nombre de mises en demeure reçues par ce commerçant dont une copie a été transmise à l'OPC

À qui s'adresser ?

Vous êtes victime d'une fraude de la part d'un commerçant?

- Communiquez avec **Option consommateurs**
- Contactez l'**Office de la protection du consommateur**

Le porte à porte



Mise en situation

On sonne à votre porte. Un **vendeur itinérant** travaillant dans le domaine de la vente et de l'installation de thermopompes vous offre de vérifier gratuitement votre système de chauffage.

Après une évaluation rapide, il vous dit que votre système présente des défauts importants. Puis, il fait l'éloge d'un tout nouveau système de chauffage qui, justement, est en promotion à 12 000 \$. Il mentionne que l'installation de ce système vous permettra de faire d'**importantes économies d'énergie** et d'obtenir un **crédit d'impôt**.

Comment réagissez-vous?

Quelles questions devez-vous poser?

Que se passe-t-il?

Vous êtes face à un vendeur itinérant qui veut conclure avec vous un contrat de **vente itinérante**.

Un vendeur itinérant est un vendeur qui sollicite et conclut des contrats avec ses clients ailleurs que dans son magasin.

Par exemple, un vendeur itinérant peut :

- Sonner à votre porte ou vous appeler avant de vous rencontrer à votre domicile
- Vendre des biens et des services à partir d'un kiosque installé dans un salon ou au centre commercial
- Offrir sa marchandise en plein air

Que veut-il?

Il souhaite vous vendre un **produit** :

Par exemple:

- Un système de chauffage
- Un système de climatisation
- Des produits pour la prévention des incendies

Il souhaite vous vendre un **service** :

Par exemple:

- Un contrat de déneigement
- L'entretien de votre pelouse
- Un test pour analyser la qualité de l'eau ou détecter la présence de radon

Mises en garde

Un vendeur itinérant peut faire des **représentations fausses** ou **trompeuses**

Par exemple:

- Il peut se faire passer faussement pour un professionnel (un employé de la ville, un pompier, etc.)
- Il peut attribuer faussement à un produit des qualités exceptionnelles (faible consommation d'énergie)

Les personnes âgées isolées sont davantage la cible de pratiques frauduleuses ? Pourquoi?

- Elles ne veulent pas déplaire
- Elles hésitent à refuser une offre après 20 à 40 minutes de conversation

Mises en garde

Le vendeur itinérant peut **insister** pour que vous preniez une décision précipitée. Il vous dira:

- Que sa promotion est exceptionnelle
- Que son offre est d'une durée limitée
- Que c'est sa dernière journée dans le secteur

Mises en garde

- Le coût des biens et des services peut être très élevé
- Vous ne pouvez pas comparer sur-le-champ des produits semblables
- Si vous faites financer votre achat, le taux intérêt peut être très élevé!

Comment se protéger?

Conseils

- Regardez qui est à la porte avant d'ouvrir
- Assurez-vous que le vendeur détient un **permis valide** de l'Office de la protection du consommateur et/ou de votre municipalité
- N'engagez pas la conversation si vous ne vous sentez pas à l'aise
- Ne signez jamais sous le coup de la pression
- Dites au vendeur que vous allez réfléchir à sa proposition:
 - Vérifiez si le produit vaut le prix demandé
 - Prenez le temps de lire le contrat

Comment se protéger?

Le produit ou le service vous intéresse?

- Le commerçant doit vous remettre un double du contrat signé
- Vous pouvez annuler votre contrat **sans frais et sans explication** dans les **10 jours**
- Dans certains cas, le délai d'annulation peut être d'un an

The background of the slide is a close-up photograph of two hands being held together. One hand is younger and smoother, while the other is older and wrinkled. The hands are clasped together in a supportive grip. A white semi-transparent box is overlaid on the left side of the image, containing the text.

Les arrangements préalables

Mise en situation

M. Durand a conclu un contrat avec une maison funéraire. Au moment de la signature de son contrat, il a déboursé un montant de 12 000 \$. Il n'a jamais obtenu de copie de son contrat. Peu de temps après, l'entreprise a fermé ses portes.



Comment réagissez-vous?

Quelles questions devez-vous poser?

De quoi s'agit-il?

Les contrats d'**arrangements préalables** de services funéraires et de sépulture, ou de « **préarrangements funéraires** » sont conclus de notre vivant.

- On détermine à l'avance les services funéraires et la sépulture qu'on souhaite obtenir.
- On paie le prix courant de ces services au moment de la conclusion du contrat. Bien que le décès peut se produire plusieurs années plus tard, vos proches ne paieront aucun frais supplémentaire.

De quoi s'agit-il?

- Les arrangements préalables comportent **deux types de contrats**:

Un contrat de services funéraires

Ce contrat prévoit les biens et services fournis après le décès. Par exemple, l'embaumement, la location d'un cercueil, l'exposition.

Un contrat de sépulture

Ce contrat prévoit l'achat ou l'entretien d'une sépulture. Par exemple, un lot dans un cimetière ou un espace dans un columbarium.

Mises en garde

Un vendeur n'a pas le droit de vous solliciter:

- par **téléphone**
- si vous êtes à l'**hôpital** ou encore dans un **centre d'accueil** ou une **résidence pour personnes âgées**
- s'il a obtenu votre nom à partir d'une **liste de personnes** ayant séjourné dans un hôpital, une résidence pour personnes âgées, etc.
- si vous avez récemment **perdu un proche**
- si vous êtes **malade**
- pendant un an, après l'annulation ou le refus de conclure un contrat

Il doit:

- Obtenir une autorisation 24 heures à l'avance
- Effectuer la visite entre 9 h 30 et 22 h
- Faire une visite d'une durée maximale de 2 h
- Fournir une carte d'identification
- Donner de l'information claire et compréhensible
- Quitter le domicile dès que demandé

Source: Office de la protection du consommateur

Mises en garde

Le contrat de service funéraires

Contrat conclu chez le vendeur:

- Peut être annulé en tout temps
- Pénalité d'au plus 10 %

Contrat conclu ailleurs que chez le vendeur:

- Peut être annulé en tout temps
- Aucune pénalité si l'annulation a lieu dans les 30 jours suivant la réception du contrat
- Après ce délai, pénalité d'au plus 10 %

Le contrat de sépulture

Contrat conclu chez le vendeur:

- Impossible à annuler, à moins d'une entente avec le vendeur

Contrat conclu ailleurs que chez le vendeur:

- Peut être annulé sans pénalité dans les 30 jours suivant la réception du contrat
- Après ce délai, le contrat ne peut être annulé à moins d'une entente avec le vendeur

Source: Office de la protection du consommateur

Mises en garde

- **Compte en fidéicommiss:**

L'entreprise funéraire doit déposer 90 % de la somme que vous lui remettrez dans un compte en fiducie, et ce, au maximum 45 jours après votre paiement.

La loi exige que l'institution financière qui reçoit les fonds vous avise dans les 30 jours suivant le dépôt que celui-ci a bien été fait.

Comment se protéger?

Avant la conclusion du contrat:

- Faire affaire avec un vendeur ayant un permis d'entreprise de services funéraires valide
- Comparer le prix des produits et des services
- Exiger des prix détaillés
- Demander quels sont les services obligatoires ou optionnels
- N'hésitez pas à vérifier auprès des entreprises offrant des service optionnels (buffet, achat d'un monument, fleurs, etc.)

Comment se protéger?

Au moment et après la conclusion du contrat:

- Assurez-vous que tout se trouve dans les contrats. Ceux-ci doivent être constatés par écrit.
- Laissez une copie de vos contrats à un proche en qui vous avez confiance.
- Vérifiez le dépôt des sommes payées.

En tout temps, si vous en sentez le besoin, vous pouvez aussi être accompagné d'un proche en qui vous avez confiance.

Comment se protéger?

Ce que doit comprendre un contrat d'arrangements préalables de services funéraires :

- La description et le prix de chaque bien et service.
- Le prix total du contrat.
- Les modalités de paiement.

Comment se protéger?

Ce que doit comprendre un contrat d'achat préalable de sépulture :

- La description de la sépulture.
- La description des services d'entretien.
- Le prix de la sépulture et celui des services d'entretien.
- Les modalités de paiement.

En tout temps, si vous en sentez le besoin, vous pouvez aussi être accompagné d'un proche en qui vous avez confiance.

À qui s'adresser ?

Communiquer avec l'Office de la protection du consommateur

Pour vérifier si le vendeur a un permis:

- Consulter le Répertoire des entreprises de services funéraires
- Site Web: www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/documents/domaine-funeraire/repertoire-directeurs-funerailles.pdf (Ministère de la santé et des services sociaux)
- Région de Montréal: 514 644-4545
- Région de Québec: 418 644-4545
- Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545

A close-up photograph of a person's hands using a tablet computer. The person is wearing a grey long-sleeved shirt. The tablet is held in their left hand, and their right hand is touching the screen. The background is a blurred desk with a white coffee cup on a saucer, a smartphone, and some papers. The overall scene is brightly lit, suggesting an office or home workspace.

L'hameçonnage

Mise en situation

Vous recevez ce message texte sur votre cellulaire:

Votre Accès-D en ligne est suspendu pour des raisons de sécurité. Confirmez vos renseignements: <https://accesd-web-info.com>

Comment réagissez-vous?

Quelles questions devez-vous poser?

Mises en garde

Hameçonnage par courrier électronique ou message texte

Un fraudeur veut obtenir vos renseignements personnels afin d'accéder à votre compte bancaire et à votre carte de crédit.

- **Les indices:**
 - Adresse Web différente de celle du site légitime
 - Renseignements personnels exigés (ex. : NIP)
 - Demande pressante
 - Fautes d'orthographe

Conseils

- Vous recevez des courriels ou des messages textes non sollicités – SOYEZ VIGILANT.
- En cas de doute, communiquez avec votre institution financière, votre fournisseur de services ou l'organisme.
- Supprimez immédiatement ces courriels ou messages textes.

Attention! Le fraudeur peut aussi se faire passer pour l'un de vos proches !

A person is sitting at a light-colored wooden desk, using a black tablet. To the right of the tablet is a white cup of coffee on a saucer. Further right, a smartphone is lying on the desk. The background is blurred, showing a notebook and some papers. A semi-transparent white box is overlaid on the left side of the image, containing the text 'Le télémarketing' in red.

Le télémarketing

De quoi s'agit-il?

Le télémarketing peut être fait par courriel, par la poste ou par téléphone.

- Par exemple, on peut vous contacter pour vous offrir :
 - des services de nettoyage et de vente de produits
 - des voyages (par exemple, une croisière gratuite aux Bahamas)
 - de réduire les intérêts sur vos cartes de crédit

Comment se protéger de la sollicitation téléphonique ?

Inscrivez-vous sur la **Liste nationale de numéros de télécommunications exclus (LNTE)**

Les numéros de certaines organisations ne figurent pas sur cette liste. Parmi eux:

- des organisations de bienfaisance enregistrées
- des organisations qui ont une relation d'affaires avec vous, par exemple, une organisation :
 - avec laquelle vous avez fait affaire au cours des 18 derniers mois
 - à laquelle vous avez demandé de l'information sur un de ses produits ou services au cours des six derniers mois

Comment se protéger de la sollicitation téléphonique ?

- **Comment s'inscrire ?**

À partir du numéro de téléphone que vous voulez inscrire, vous devez composer le 1 866 580-DNCL (1 866 580-3625)

Site Web: www.innte-dncl.gc.ca

- **Comment formuler une plainte?**

Tél. : 1 866 580-3625

Site Web: www.innte-dncl.gc.ca

The background image shows a person's hands using a tablet computer at a desk. A cup of coffee and a smartphone are also visible on the desk. The scene is brightly lit, suggesting an indoor setting like a cafe or office.

La fraude téléphonique

De quoi s'agit-il?

Un fraudeur vous appelle à votre domicile. Il se présente comme:

- agent de police
- guérisseuse
- voyante
- employés du gouvernement
- etc.

Attention à la mystification téléphonique frauduleuse (spoofing)!!!!

Appels frauduleux 900 ou 976

- Par exemple: astrologie, voyance, les jeux.
- Ces services sont offerts par des tiers commerçants qui paient les compagnies de téléphone
- Vous devez recevoir un message clair précisant entre autres les frais applicables
- Généralement, les frais seront ajoutés à votre relevé de compte
- Vous pouvez exiger à votre compagnie de téléphone d'annuler les frais

The background image shows a close-up of a person's hand holding a dark red credit card. The card is positioned in front of a laptop screen, which is out of focus. The laptop screen displays a website with various elements like a blue header, a search bar, and several product listings with images and text. The overall scene suggests a consumer using a credit card for an online purchase.

La protection des renseignements personnels

De quoi s'agit-il?

Un renseignement personnel est une information qui n'appartient qu'à vous et qui permet de vous identifier.

- Déchiquetez vos documents contenant des renseignements personnels avant de les jeter
- Ne divulguez vos renseignements personnels que lorsque c'est nécessaire
- Gardez en lieu sûr vos cartes et documents contenant vos informations personnelles

Mise en situation

Le téléphone sonne.

On vous informe que votre système informatique éprouve des problèmes. On vous propose de remédier à la situation. Pour ce faire, on vous demande de déboursier une somme de 35 \$ qui sera prélevée directement sur votre carte de crédit.

Comment réagissez-vous?

Quelles questions devez-vous poser?

Comment se protéger?

- Divulguer vos **renseignements personnels**, seulement si vous pouvez répondre oui à ces trois questions :
 1. Est-ce que c'est vous qui avez communiqué avec le commerçant en premier ?
 2. Est-ce que vous détenez suffisamment de renseignements (adresse, numéro de téléphone) permettant d'identifier le commerçant?
 3. Est-ce qu'il s'agit d'un renseignement nécessaire pour les fins de la transaction que vous cherchez à conclure ?

Comment se protéger?

Certaines de vos cartes contiennent des renseignements personnels. Il faut les protéger!

- Votre numéro d'assurance sociale
- Votre numéro d'assurance maladie
- Votre numéro de permis de conduire

* Votre carte d'hôpital (bleue, blanche etc.) comporte aussi son lot de renseignements personnels.

Comment se protéger?

Protégez vos données numériques !!

- Éviter de faire des transactions sur des sites ou des réseaux sociaux non sécurisés (café, bibliothèque etc.)
- Choisir des mots de passe forts et faciles à mémoriser
- Prendre garde à l'hameçonnage (message texte, courriel)
- Éviter de partager des renseignements personnels publiquement sur les médias sociaux et n'ajouter que des personnes de confiance comme des amis.



Le vol d'identité

De quoi s'agit-il?

Du fait de colliger ou d'utiliser les renseignements personnels d'une autre personne à son insu afin d'en tirer frauduleusement un bénéfice, qu'il soit financier ou autre.

Comment est-ce possible?

- À la suite du vol ou de la perte de ses cartes ou de la subtilisation des numéros qui y sont inscrits
- Vol de courrier (état de compte)
- Subtilisation de documents mis aux poubelles ou au recyclage
- Vol d'ordinateurs portables
- Création de sites fictifs (bancaires ou corporatifs) ayant pour but de recueillir des renseignements personnels

Mises en garde

Quels sont les principaux renseignements personnels pouvant être utilisés ?

- nom et prénom
- date de naissance
- adresse intégrale
- numéro de téléphone
- nom de fille de la mère
- nom d'utilisateur et mot de passe pour les services en ligne
- numéro de passeport

- numéro de carte de crédit et date d'expiration
- numéro de compte bancaire
- numéro d'identification personnelle (NIP)
- permis de conduire
- carte d'assurance maladie
- numéro d'assurance sociale
- carte d'hôpital

Source: Gendarmerie royale du Canada rcmp-grc.gc.ca

Mises en garde

Un fraudeur peut voler vos renseignements personnels dans le but :

- D'utiliser l'information en lien avec vos comptes bancaires ou vos cartes de crédit afin d'effectuer des achats à votre insu
- De solliciter des prêts ou du crédit en votre nom, et ce, à votre insu
- D'acheter un téléphone cellulaire, des meubles, même une automobile...
- De trouver où vous habitez ou de suivre vos activités

Mises en garde

Certains signes alarmants :

- Des achats inexplicables sur vos relevés mensuels
- Des factures pour des comptes inconnus
- Des appels d'agences de recouvrement réclamant une dette inconnue
- Des dettes mystérieuses dans votre dossier de crédit
- Etc.

Comment se protéger?

- Protégez vos coordonnées (adresse, numéro de téléphone, etc.) et vos renseignements personnels (date de naissance, numéro d'assurance sociale et d'assurance maladie, numéro des permis de conduire, nom de jeune fille de votre mère, etc.).
- Ne donnez vos renseignements personnels – assurance sociale, assurance maladie, permis de conduire – que lorsque vous êtes tenu de le faire par la loi.
- Changez vos mots de passe régulièrement.

Comment se protéger?

- Lorsque vous utilisez votre carte de débit ou de crédit pour faire des achats, ne la perdez pas de vue.
- Choisissez un NIP qui ne peut pas être découvert facilement et ne le divulguez à personne.
- Ne laissez pas traîner les documents sur lesquels figurent des renseignements personnels. Avant de les jeter, déchiquetez-les.
- Sur les réseaux sociaux, n'affichez aucun renseignement personnel dans votre profil et ne permettez pas à des étrangers d'y accéder.

À qui vous adresser en cas de fraude?

- Signalez la fraude à la police. Conservez le numéro d'événement qu'on vous remet.
- Avisez les institutions financières et/ou les fournisseurs de service auprès desquels la fraude a été commise.
- Communiquez **avec les institutions gouvernementales** émettant des documents vous identifiant (permis de conduire, numéro d'assurance sociale, assurance maladie, passeport, etc.) pour demander quelles sont les étapes à suivre.
- Communiquez avec les deux agences d'évaluation du crédit suivantes afin d'inscrire, dans votre dossier de crédit, une alerte à la fraude :
 - Équifax
 - Trans Union
- Signalez la fraude au Centre antifraude du Canada (1 888 495-8501).



Des questions ?