

## **Alerte aux commerçants : fausses représentations**

Il semble que des télévendeurs demandent à des commerçants leurs relevés mensuels de traitement de paiement à des fins de vérification ou d'amélioration de services.

Le Conseil canadien du commerce de détail a reçu de nombreuses plaintes des commerçants de partout au pays au sujet d'appels de la part de télévendeurs disant représenter un certain nombre ou l'ensemble des entreprises de traitement des cartes, des organismes gouvernementaux et/ou des associations de commerçants.

Les commerçants ont informé le CCCD qu'il est courant que les télévendeurs leur demandent de leur faire parvenir par télécopieur leur plus récent relevé de traitement de paiement. Pour ce faire, ils recourent aux arguments suivants :

- Ils offrent de procéder à une analyse en vue de déterminer si vous avez profité de leurs meilleurs taux d'intérêt sur les cartes de crédit à la suite de l'amélioration de la sécurité aux points de vente.
- Ils disent appeler de la part du gouvernement canadien et s'appuyer sur les nouvelles mesures législatives entourant les cartes à puce pour vérifier si les réductions de taux pour les services de crédit et de débit se sont rendues jusqu'à vous.
- Ils sollicitent le mandat de vérifier tous vos traitements de paiement afin de s'assurer que les économies de frais de débit ou de crédit vous ont été transmises.
- Ils vous avisent qu'à partir d'une certaine date, vous devriez avoir profité d'une réduction de taux orchestrée par le gouvernement, et c'est pourquoi ils veulent une copie de votre relevé aux fins de vérification.

Le CCCD a demandé aux sociétés émettrices de cartes de crédit, aux entreprises de traitement des cartes ou acquéreurs et au Bureau de la concurrence Canada d'approfondir l'examen de cette question. Il émet les recommandations suivantes d'ici à ce que la lumière soit faite sur cette affaire.

### **COMMENT PROTÉGER VOTRE COMMERCE DE DÉTAIL**

1. Ne divulguez pas d'information financière confidentielle à une entreprise qui vous est inconnue et qui ne vous inspire pas confiance.
2. Prenez des renseignements sur les appels de télévendeurs qui vous paraissent suspects et qui vous demandent vos relevés mensuels de traitement de paiement (particulièrement qui le télévendeur prétend représenter, l'offre qu'il vous fait ainsi que le nom et les coordonnées de son entreprise).
3. Communiquez tous les détails au Conseil canadien du commerce de détail à [russell@retailcouncil.org](mailto:russell@retailcouncil.org).

### **SI VOUS CROYEZ AVOIR ÉTÉ VICTIME DE REPRÉSENTATION TROMPEUSE**

1. Déposez une plainte officielle auprès du Bureau de la concurrence Canada en utilisant le lien suivant : <http://www.ic.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/frm-eng/PJSH-6X9KQY>
2. Signalez au CCCD que vous avez déposé une plainte auprès du Bureau à l'adresse électronique [russell@retailcouncil.org](mailto:russell@retailcouncil.org).

Le CCCD rappelle qu'il est là pour aider les commerçants à prendre les décisions qui contribueront à protéger leur commerce.