

Fausse pages jaunes et annuaires médicaux bidon méfiez-vous des arnaques!

Christiane Larouche

NOUS AVONS REÇU près d'une centaine d'appels de membres de la FMOQ concernant leurs inscriptions dans des pages jaunes et des annuaires médicaux. Tous ces médecins ont une chose en commun : alors qu'ils croyaient simplement corriger des renseignements erronés les concernant, ils ont reçu une facture de plus de 1400 \$ pour avoir signé un prétendu contrat d'inscription. Tous affirment qu'ils n'auraient jamais accepté un tel contrat, eussent-ils été adéquatement informés.

Une petite recherche sur le sujet révèle en fait qu'une vaste fraude sévit actuellement à l'échelle internationale et que plusieurs médecins québécois semblent malheureusement en avoir été victimes.

Fausse pages jaunes

Dans le cas de l'arnaque en lien avec les fausses pages jaunes, la stratégie était la suivante. Des télécopies d'une page ont été envoyées à des milliers de petites et moyennes entreprises situées au Canada, mais également dans d'autres pays, notamment aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie. Aux moyens de logos qui ressemblent à ceux du Groupe Pages Jaunes, propriétaire légitime de cette marque de commerce, les personnes étaient amenées à croire que les télécopies visaient uniquement à mettre à jour de l'information sur l'entreprise pour un annuaire en ligne.

Or, les personnes et les entreprises qui ont signé et retourné les télécopies ont reçu une facture de

1428 \$ par année au motif qu'elles avaient accepté une inscription de deux ans dans l'annuaire en ligne. La télécopie comportait une note en petits caractères bien camouflée en bas de page précisant que les personnes qui signaient le document s'engageaient à payer 1428 \$ par année pour une inscription de deux ans dans l'annuaire en ligne. La plupart des signataires n'avaient cependant ni vu ni lu cette petite note. Sur refus de payer, des mesures de recouvrement étaient mises en œuvre. Depuis janvier 2010, les entreprises canadiennes ont ainsi perdu des millions de dollars en raison de cette fraude.

En juillet 2011, le Bureau de la concurrence du Canada a intenté une action en justice contre cinq entreprises et trois personnes pour mettre fin à cette arnaque.

Dans un jugement rendu le 1^{er} mars 2012, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a reconnu que ces entreprises et ces personnes étaient coupables d'infractions à la *Loi sur la concurrence*¹ pour s'être livrées à des pratiques commerciales trompeuses. La Cour a déclaré nuls tous les contrats conclus par les Canadiens avec les entreprises et les personnes visées par la poursuite². La Cour a de plus ordonné :

- ⊗ le paiement de sanctions administratives totalisant 9 053 000 \$;
- ⊗ la publication d'avis correctifs sur les sites Web portant les noms de domaine des entreprises et des personnes en cause et l'envoi de lettres à l'ensemble des entreprises et des particuliers visés par l'arnaque ;
- ⊗ le versement d'un plein dédommagement aux victimes.

M^e Christiane Larouche, avocate, travaille au Service juridique de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec.

Pour plus de détails concernant le remboursement, on peut s'adresser au Centre des renseignements du Bureau de la concurrence (téléphone : 819 997-4282 ; sans frais : 1 800 642-3844).

Annuaire médical bidon

Nous avons reçu encore plus d'appels de nos membres concernant les pratiques liées à The American Medical Directory. Cet organisme transmet aux médecins du Québec une lettre indiquant qu'elle veut vérifier l'exactitude d'« informations de base » pour son annuaire médical en ligne dont la publication est prétendument gratuite. Ces informations comprennent le nom, l'adresse complète, le numéro de téléphone et le numéro de télécopieur. La lettre mentionne également qu'il faut utiliser le formulaire joint pour faire publier des « informations complémentaires », soit une « commande d'insertion payante ». Fait remarquable engendrant confusion, seul le formulaire joint permet de corriger les informations de base erronées. Or, les informations de base semblaient souvent nécessiter des corrections, ce qui incitait les médecins à corriger leurs coordonnées sans lire l'ensemble du formulaire.

C'est ainsi que plusieurs médecins ont corrigé les informations de base sans réaliser que le formulaire était en fait un bon de commande. Comme pour l'arnaque des pages jaunes, le formulaire contenait une clause importante en bas de page et en petits caractères qui autorisait l'éditeur United Lda à publier les renseignements contenus dans le formulaire moyennant des frais de publication de « CAD 1421 » par an pendant au moins trois ans.

Après l'envoi du formulaire, les médecins ont reçu une facture, puis des rappels auxquels s'ajoutaient des intérêts, puis d'autres rappels auxquels s'ajoutaient des menaces de poursuites judiciaires. L'entreprise a même suggéré aux médecins d'acquitter les sommes dues en transmettant par télécopieur leur numéro de carte de crédit, l'année et le mois d'expiration. Certains médecins ont écrit à l'organisme pour dénoncer les manœuvres trompeuses et annuler le contrat auquel ils n'auraient jamais consenti s'ils avaient été adéquatement informés. Cependant,

l'organisme a refusé d'annuler les contrats et de revoir ses façons de faire. À notre connaissance, cependant, il n'y a eu aucune poursuite contre un médecin du Québec à ce jour.

Nous avons donc mené notre petite enquête maison qui a révélé ce qui suit :

- ⊗ « The American Medical Directory » est la propriété de United Directories Lda ;
- ⊗ United Directories Lda a son siège social à Lisbonne et aucun bureau au Québec ;
- ⊗ United Directories Lda publie en ligne un autre annuaire médical, « The European Medical Directory » ;
- ⊗ La méthode utilisée pour l'inscription dans l'European Medical Directory est la même que pour « The American Medical Directory » ;
- ⊗ Une recherche, même rapide, dans Internet en lien avec « The European Medical Directory » ou « The American Medical Directory » montre quantité de blogues, de forums ou d'articles dénonçant une escroquerie ;
- ⊗ Sous le couvert d'une page d'accueil faisant état de nouvelles médicales, le site Internet de « The American Medical Directory » révèle un annuaire incomplet et qui n'est donc d'aucune utilité ni d'aucune fiabilité.

Pour couronner le tout, nous avons envoyé une lettre de dénonciation à l'organisme, à Lisbonne, le sommant de cesser ses pratiques déloyales auprès de nos membres. Nous avons reçu en réponse une lettre – non signée – rejetant nos allégations. Nous avons donc téléphoné à l'organisme à Lisbonne. Lors de l'échange, le représentant a admis qu'une enquête était en cours sur leurs pratiques. Embarrassé par nos questions, il a finalement refusé d'en dire davantage et nous a plutôt demandé de lui envoyer nos questions par écrit. Rien de très rassurant !

Nous avons finalement communiqué avec le Bureau de la concurrence, espérant entendre qu'il mènerait l'affaire devant les tribunaux. Nous avons retenu une chose : plus les médecins porteront de plaintes sur le sujet, plus les chances que le Bureau de la concurrence réagisse sont élevées. En effet, vos plaintes au Bureau de la concurrence permettront

d'accumuler des preuves essentielles pour motiver une poursuite contre ces arnaqueurs, comme le Bureau de la concurrence l'a fait avec succès dans l'affaire des fausses Pages jaunes.

En conséquence, nous vous encourageons fortement à signaler la situation au Bureau de la concurrence (Centre des renseignements du Bureau de la concurrence : téléphone 819 997-4282 ; sans frais : 1 800 642-3844).

Conseils pratiques

Voici en conclusion une liste de conseils pratiques pour éviter d'être piégé ou pour savoir quoi faire en cas de fraude.

- ☉ Lire attentivement tous les documents que l'on reçoit pour éviter de remplir, signer et renvoyer un document sans savoir quel est son objet précis.
- ☉ Se méfier notamment des adresses d'entreprises situées à l'étranger, des boîtes postales et des enveloppes-réponses.
- ☉ Ne jamais transmettre son numéro de carte de crédit par télécopieur et s'assurer que les sites Internet à cette fin sont sécurisés.
- ☉ En cas d'envoi de ce document par erreur ou par inattention, ne pas se laisser intimider et réagir.
- ☉ Conserver toutes les pièces justificatives à l'appui.
- ☉ Saisir le Bureau de la concurrence du Canada d'une plainte sur la base de la publicité mensongère.

B IEN ENTENDU, les Services juridiques de la FMOQ sont là pour vous fournir davantage d'information. 

Bibliographie

1. *Loi sur la concurrence*. L.R.C. (1985), ch. C-34, à jour au 20 mars 2012. Site Internet : <http://lois-laws.justice.gc.ca/fra/lois/C-34/> (Date de consultation : 10 avril 2012).
2. Commissaire à la concurrence c. Yellow Page Marketing, 2012 ONSC 927 (CannLII).