



État du Connecticut
Procureur général William Tong

Protégez votre entreprise contre les fraudes

Conseils pratiques

Chaque année, les petites entreprises sont victimes de pratiques de vente frauduleuses ou mensongères. Les chefs d'entreprise doivent se protéger et souvent il suffit seulement d'identifier des situations suspectes et de poser les bonnes questions.

- Envisagez de nommer du personnel habilité à approuver les achats, à payer les factures ou à faire des dons et à prendre des décisions sur l'éventualité et la date de diffusion des informations sur l'entreprise.
- Élaborez et diffusez une liste de distributeurs et de fournisseurs agréés.

Si vous soupçonnez une escroquerie :

- Cherchez en ligne et examinez les réclamations provenant d'autres consommateurs, du bureau d'éthique commerciale (Better business bureau, BBB) ou des agences de protection des consommateurs de votre État puis passez au crible toutes les offres ou demandes avant d'agir.
- Avertissez vos salariés et mettez-les en garde contre des contrats potentiels.
- Donnez des consignes détaillées à votre personnel sur la manière de gérer des situations suspectes.
- Alertez et faites passer le message à vos associés des entreprises locales et aux services de police, au bureau du procureur général, au service de protection des consommateurs ou au bureau d'éthique commerciale.
- Vérifiez de votre côté la légitimité d'une entité qui vous demande de l'argent ou des renseignements.

Identifiez l'escroquerie

Ventes aux enchères caritatives

Que ce soit des demandes pour soutenir le dernier projet de collecte de fonds de votre commune ou pour faire d'importants dons de charité, la plupart des entreprises sont régulièrement sollicitées pour contribuer aux causes humanitaires. Si beaucoup de ces demandes sont légitimes, des petites entreprises sont victimes chaque année de sollicitations frauduleuses ou mensongères.

Protégez votre entreprise

Avant de vous engager à faire un don ou à soutenir une cause humanitaire, posez-vous les questions suivantes :

1. Qui sont-ils ? Obtenez les coordonnées complètes de l'organisme caritatif ainsi que le nom des principaux responsables. Méfiez-vous des noms qui se ressemblent.
2. Les démarcheurs sont-ils bénévoles ou rétribués ?
3. Quel est l'objectif déclaré de l'organisme ? Publie-t-il un rapport annuel contenant son budget détaillé et accessible à tous ?
4. Combien d'argent est recueilli au nom de ces organismes et quel est le pourcentage qui va effectivement à l'objectif déclaré ?
5. Quel pourcentage des contributions est destiné aux salaires des professionnels des collectes de fonds et autres coûts administratifs ?
6. Si le démarcheur vend de l'espace publicitaire dans une publication, demandez à consulter un exemplaire du dernier numéro et la date de sortie du numéro suivant. Quel en sera le tirage ? Qui recevra ces numéros ?

Faites des dons avec votre cœur mais en connaissance de cause et ne faites surtout jamais de dons par téléphone.

Tout groupe légitime divulguera ses informations financières et répondra en détail aux questions posées quant à l'utilisation des fonds réunis. S'il ne répond pas, méfiez-vous.

La législation du Connecticut oblige les organismes caritatifs et les entités à but lucratif qui font du démarchage pour le compte de ces organismes à s'inscrire au service de protection des consommateurs.

L'agence doit avoir une base de données sur son site www.ct.gov/dcp, où tous les consommateurs et chefs d'entreprises pourront vérifier si lui ou un démarcheur sont bien inscrits dans l'État du Connecticut.



État du Connecticut
Procureur général William Tong

Protégez votre entreprise contre les fraudes

Conseils pratiques

Identifiez l'escroquerie

Prix et promotions

Des centaines de démarcheurs utilisent des offres de prix, des vacances aux voitures de luxe, pour soutirer de l'argent aux entreprises. Pour pouvoir réclamer leur prix, ces entreprises doivent investir plusieurs centaines de dollars dans la publicité de produits spécialisés, comme des stylos, des porte-clés, des chapeaux ou autres articles promotionnels portant le nom de la société.

Après avoir payé un colis contenant de la camelote pour quelques dollars, le prix arrive dont la valeur ne dépasse jamais la somme payée. Les appareils photo sont en plastique, les pierres précieuses ressemblent à du gravier et les vacances sont assorties d'un tas de restrictions tant et si bien qu'il vaut mieux organiser et payer ses vacances soi-même plutôt que d'opter pour le soi-disant voyage gratuit.

Certaines offres de prix ressemblent à des chèques-cadeaux officiels bordés d'or. D'autres ressemblent à un courrier officiel important avec un numéro de validation parfaitement crédible ou envoyé en recommandé. Quel que soit l'emballage ou l'aspect officiel, si vous devez payer pour recevoir un cadeau, laissez tomber.

Protégez votre entreprise

Il est très difficile de réprimer et de sanctionner ces entreprises. L'expérience prouve que ces démarcheurs répondent rarement aux plaintes dont ils ne font aucun cas et sont difficiles à trouver une fois que le problème est signalé. Si vous recevez une offre pour un prix :

1. Trouvez le nom et l'adresse de la société ou de la personne qui vous a appelée. Vérifiez bien avant d'accepter de participer à leur campagne de promotion publicitaire.
2. Appelez les fournisseurs à proximité de chez vous pour comparer les prix et la qualité et posez des questions sur la qualité et les restrictions sur les prix.
3. Insistez auprès de votre correspondant pour obtenir des informations écrites.
4. Méfiez-vous des offres que l'on vous demande d'accepter immédiatement ou de payer en espèces.

En vertu de la législation du Connecticut, toute marchandise non sollicitée est un cadeau que vous pouvez garder sans rien donner en contrepartie.

Identifiez l'escroquerie

Débouchés commerciaux

De nombreux propriétaires de petites entreprises sont sollicités pour investir dans d'autres activités. Les promoteurs peuvent prétendre que l'entreprise élargira ainsi sa clientèle ou qu'elle aura peu d'efforts à faire pour réaliser de gros profits.

Protégez votre entreprise

Posez les questions suivantes avant d'investir :

1. Le produit ou le service ont-ils une valeur prouvée ou n'est-ce qu'un gadget ?
2. Quel est le coût véritable de cette entreprise ?
3. Le vendeur assurera-t-il l'aide à la formation, à la gestion et à la promotion ?
4. Le vendeur cible-t-il surtout la distribution ou la commercialisation d'un produit ou d'un service ?
5. Combien y a-t-il d'investisseurs ?
6. Combien de licences de distribution seront vendues ou existent déjà dans cette branche ?
7. Quel profit justifié le vendeur peut-il attendre ?

Ne négligez aucun aspect d'un contrat avant de le signer. Demandez des copies des états financiers. Vérifier l'historique du promoteur et voyez si des plaintes ont été déposées au bureau d'éthique commerciale (Better Business Bureau, BBB), au service de la protection des consommateurs ou au bureau du Procureur général. Si vous souhaitez investir, obtenez le nom des autres investisseurs et contactez-les pour connaître leur expérience.



Conseils pratiques

Protégez votre entreprise contre les fraudes

Identifiez l'escroquerie

Fournitures de bureau

Votre directrice commerciale reçoit un appel de ce qu'elle croit être votre fournisseur habituel de photocopieuse. Le correspondant lui dit qu'il a un excédent de stocks qu'il vend aux prix de l'année précédente. Lorsque vous recevez les fournitures de bureau, vous vous apercevez qu'elles ne proviennent pas de votre fournisseur habituel, qu'elles sont de mauvaise qualité et qu'elles coûtent très cher.

Cette escroquerie s'appelle l'arnaque aux « faux toners ». Les démarcheurs vous présentent des scénarios différents mais le résultat est toujours le même : l'entreprise paie des prix exorbitants pour des produits de mauvaise qualité tandis que les fournisseurs légitimes sont évincés par de telles arnaques.

Le produit présenté n'est pas forcément des toners de photocopieuse. Ce peut être des accessoires d'ordinateurs, du papier d'imprimante ou d'autres fournitures. Les démarcheurs qui présentent un papier de moins bonne qualité en gonflant les prix sont tellement courants qu'on les appelle « les pirates de papier ».

C'est généralement votre entreprise qui est contactée en premier. Parfois, elle reçoit un premier appel pour connaître la marque de fournitures ou de matériel qu'elle utilise.

Au second appel, le démarcheur prétend représenter une société connue avec laquelle l'entreprise victime fait de nombreuses transactions. Il dit souvent que la marchandise excédentaire est disponible à un prix réduit parce qu'un autre acheteur a annulé une commande excessive. Il arrive que les démarcheurs fassent des cadeaux aux salariés pour vendre plus facilement. Or, l'acceptation du cadeau peut sous-entendre l'acceptation d'autres obligations.

Quel que soit le produit proposé, voici le résultat :

- L'entreprise reçoit un colis contenant une marchandise de mauvaise qualité et une facture exigeant une somme supérieure à ce que stipulait le contrat d'origine.
- Les produits livrés ne sont pas conformes à la commande ni aux attentes de l'acheteur. Le fournisseur refuse alors les retours et tout remboursement.
- L'acheteur ne reçoit rien et le fournisseur qui a encaissé votre argent ne donne plus signe de vie.
- Une facture ou un colis vous sont adressés même si vous avez refusé clairement de passer une commande. Le fournisseur exige le paiement et vous menace de confier votre dossier à une agence de recouvrement ou à un avocat.

Protégez votre entreprise

La procédure qui suit aidera votre entreprise et vos salariés à ne pas être victimes de faux plans de vente de fournitures de bureau :

1. Nommez une personne ou un service pour gérer les démarcheurs téléphoniques et approuver tous les achats de fournitures de bureau.
2. Dites à votre personnel de ne donner aucun renseignement sur les machines de bureau et les photocopieuses surtout lorsqu'ils répondent à des démarcheurs téléphoniques.
3. Vérifiez les entreprises et les offres que vous ne connaissez pas avant de passer une commande. Si c'est trop beau pour être vrai, méfiez-vous.
4. Gardez une liste des distributeurs auxquels vous faites appel régulièrement pour vous prémunir contre les arnaqueurs qui prétendent que la commande est un renouvellement.
5. Lorsque vous passez effectivement une commande, demandez une confirmation écrite avec le détail des conditions.
6. Comparez les prix et la qualité des produits à celle d'autres fournisseurs.
7. Avertissez le fournisseur immédiatement par écrit des colis ou factures non autorisés. Faites-lui savoir clairement que vous n'avez pas passé de commande et que vous refuserez la livraison.



Conseils pratiques

Protégez votre entreprise contre les fraudes

Identifiez l'escroquerie

Les fausses factures

Les entreprises du Connecticut devraient être sur leurs gardes lorsqu'elles reçoivent des alertes de factures réclamant le paiement de fournitures, de biens et de services qui n'ont jamais été commandés ni reçus. Chaque année, des entreprises perdent d'énormes sommes d'argent parce qu'elles ne se méfient pas ou n'identifient pas ces fausses demandes de paiement.

Une récente escroquerie concernait une entreprise qui avait envoyé de fausses factures à des organismes de l'État du Connecticut ou à des organismes locaux pour des garanties de maintenance préventive inexistantes sur des services technologiques. Ces sollicitations imitaient très bien les factures, avec un numéro de référence et une adresse de facturation, et ne contenaient aucun avertissement indiquant qu'il s'agissait d'une publicité ou d'un démarchage.

Dans de tels cas, dans la mesure où les fausses factures ressemblent étrangement aux vraies, elles sont souvent payées par inadvertance avec les autres factures périodiques. Ces factures vont de quelques dollars à plusieurs centaines de dollars.

Suivent ensuite des lettres et des factures pour donner l'impression que vous avez un retard de paiement. Une société peut faire suivre son démarchage d'une lettre vous menaçant de faire baisser sensiblement votre notation de crédit si vous n'acquitez pas la fausse facture.

D'autres peuvent prétendre qu'un enregistrement a été fait du contrat d'achat de biens et de services et que des procédures de perception commenceront pour récupérer le montant. Or, l'État du Connecticut interdit à une personne d'enregistrer une conversation sans l'assentiment de l'autre partie.

Protégez votre entreprise

Prenez les précautions suivantes pour protéger votre entreprise contre des fausses factures :

1. Ne passez pas de commandes par téléphone si vous n'êtes pas certain qu'il s'agit d'une entreprise de renom.
2. Soyez sûr du nom de l'organisme, de son adresse et de son numéro de téléphone et veillez à connaître le nom du démarcheur et sa position dans l'entreprise. Consultez les archives pour confirmer que l'entreprise a bien réalisé des opérations antérieures. Prévenez votre personnel de se méfier des factures suspectes.
3. Vérifiez les archives de l'entreprise pour établir si la marchandise ou les services étaient bien autorisés, commandés et livrés avant d'avoir payé les factures. Le mieux serait de préposer un salarié à l'examen et à l'approbation de toutes les factures.
4. Alertez d'autres entreprises et signalez les fausses factures au bureau d'éthique commerciale, au service de protection des consommateurs ou au bureau du procureur général.

Ressources pour les petites entreprises

Si vous pensez avoir été la cible ou la victime d'une escroquerie, déposez plainte auprès du service de protection des consommateurs ou du bureau du procureur général.

- State Department of Consumer Protection : 800-842-2649, www.ct.gov/dcp. (Service de protection des consommateurs de l'État du Connecticut)
- Office of the Attorney General : 860-808-5318, www.ct.gov/ag. (Bureau du procureur général)
- Pour de plus amples renseignements, consultez le guide de la FTC, *Small Business Scams*, (escroqueries aux petites entreprises) sur le site : <http://business.ftc.gov/documents/0512-small-business-scams>.