

Éditorial

NE NOUS FAISONS PAS ENCORE AVOIR



Le Dr John P. O'Keefe

Si une occasion semble trop belle pour être vraie, c'est probablement le cas. C'est ce que de nombreux dentistes partout au Canada qui faisaient affaire avec Gilbert Medical Dental Supplies ont découvert en payant chèrement. Ces derniers mois, j'ai parlé avec bon nombre de collègues qui sont furieux des pratiques commerciales de cette société, qui œuvre également sous d'autres noms tels Excel-Dent et Dental Wholesalers of Canada.

L'ADC a commencé à s'intéresser activement au dossier de Gilbert en mai, lorsqu'un membre m'a fait part de ses expériences avec la société. Ce collègue était furieux et frustré que la société ait débité sa carte de crédit à plusieurs reprises pour du matériel dentaire qu'il n'avait pas commandé. Lorsqu'il a remarqué le problème, il a dû faire de nombreuses tentatives frustrantes de communiquer avec Gilbert et sa compagnie émettrice de cartes de crédit afin d'obtenir un remboursement – inévitablement, par chèque postdaté.

Mon collègue savait que d'autres dentistes, dans différents coins du pays,

avaient connu des expériences semblables. Je ne doutais pas que l'ADC devait faire tout en son pouvoir pour mettre fin à ces pratiques véreuses. Néanmoins, nous avons besoin de preuves solides avant de faire des démarches auprès des autorités.

Afin de réunir les éléments de preuve, nous avons communiqué avec les associations dentaires provinciales afin d'obtenir les noms des dentistes ayant logé une plainte contre Gilbert. Nous avons inséré un avis dans le *JADC*, décrivant les façons de faire de la société et demandant aux dentistes qui avaient eu des relations insatisfaisantes avec elle de nous en informer. Nous avons aussi communiqué avec l'Association canadienne de l'industrie dentaire afin d'obtenir des pistes.

Ces tactiques nous ont permis d'entrer en contact avec environ 50 collègues dans 8 provinces. L'histoire dans chaque cabinet dentaire était à peu près identique. Il semble que la plupart ont fini par ravoir leur argent, bien que certains praticiens nous aient dit que les chèques de remboursement de Gilbert étaient sans provision. Il devenait évident que la société exerçait ces pratiques commerciales peu recommandables depuis un certain temps, malgré les avertissements parus dans les publications des associations dentaires provinciales.

Sur la foi de ces contacts, nous avons constitué un dossier détaillé sur Gilbert, de même que des renseignements sur les diverses sociétés à dénomination numérique et raisons sociales ontariennes sous lesquelles la société exerçait ses activités commerciales — toutes enregistrées par un seul individu.

Notre dossier a été présenté à Visa, à MasterCard, au Bureau de la concurrence du gouvernement du Canada, au Phonebusters (une organisation anti-fraude nationale) et au ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises de l'Ontario. Fait intéressant, les corps policiers agissent avec une extrême prudence dans les cas pouvant tirer à la fraude.

Nous avons eu des nouvelles encourageantes des sociétés émettrices de cartes de crédit, indiquant que Gilbert avait perdu son statut de commerçant en règle auprès de la société qui traitait

ses transactions par carte de crédit. La pression semble avoir poussé la société à se terrer – elle ne semble pas répondre au téléphone. Je crains que certains collègues n'obtiennent pas leur remboursement de Gilbert. Rien ne garantit que la société ne fera pas surface sous d'autres dénominations commerciales à l'avenir.

Par conséquent, nous devons être vigilants pour ne pas nous faire avoir de nouveau par des sociétés de l'acabit de Gilbert. Veillez à ce que votre personnel ne révèle pas les détails concernant votre carte de crédit aux sociétés qui veulent faire affaire avec votre entreprise. Vérifiez très soigneusement toutes les factures et rapprochez-les avec les biens reçus. Si une société débite votre carte de crédit pour des produits que vous n'avez pas reçus, insistez toujours pour que le remboursement soit affecté à votre carte de crédit, et non effectué par chèque.

Je n'arrive pas à comprendre comment cette situation a perduré pendant si longtemps. Une des sociétés émettrices de cartes de crédit avance l'hypothèse que les remboursements par chèque postdaté pourraient avoir empêché les personnes traitant les réclamations d'apprécier la portée des tromperies de Gilbert. Je me demande si beaucoup de dentistes ont enduré toute cette histoire en la ramenant simplement à une leçon apprise. Peut-être que d'autres dentistes ont eu honte de faire savoir à leurs collègues qu'ils s'étaient fait avoir par un tel stratagème.

Les escrocs n'aiment pas que la lumière soit faite sur leurs manœuvres frauduleuses. Si une fraude à l'échelle nationale a des incidences défavorables sur les dentistes canadiens, l'ADC veut savoir de quoi il en retourne, et nous ferons tout notre possible, aussi rapidement que nous le pouvons, pour mettre hors circuit de tels exploitants véreux. Notre forum de discussion en ligne à l'intention des membres est un moyen idéal d'informer vos collègues et l'ADC d'éléments indésirables qui touchent votre entreprise. Vous n'êtes pas seul!

John O'Keefe
1-800-267-6354, poste 2297
jokeefe@cda-adc.ca