

Acheter
de la
contrefaçon ...

un bon plan ?

**L'achat de produits contrefaits
présente un risque pour votre
sécurité, votre santé et votre
portefeuille.**

**Alors, ne le
faites pas!**



Vous avez un doute ?

Posez-vous les questions suivantes :

- Vos lunettes de soleil contrefaites protègent-elles réellement vos yeux ?
- Le jouet contrefait destiné à votre petite fille est-il exempt de substances toxiques ?
- Que pourrait bien contenir votre parfum de contrefaçon ?
- Êtes-vous sûr(e) que votre batterie contrefaite ne va pas exploser lorsque vous allez l'utiliser ?
- Et quid si votre produit contrefait est défectueux ? Avez-vous droit à une garantie ?
- Ou quid si vous recevez une lettre du titulaire de la marque signalant que vous devrez payer les frais de destruction pour le téléphone mobile de contrefaçon que vous venez d'acheter en Asie ?

Vous voulez être sûr(e) que vous n'êtes pas en train d'acheter de la contrefaçon ? ▶

Lisez les 10 conseils d'ECC-Net pour éviter d'acheter des produits de contrefaçon sur Internet.

1. Vérifiez l'identité du vendeur
2. Consultez les critiques d'autres consommateurs
3. Vérifiez si le site Internet bénéficie d'un label de confiance
4. Évaluez le lay-out général du site Internet
5. Vérifiez vos droits de consommateur
6. Analysez les illustrations du produit
7. Regardez le prix de l'article
8. Contrôlez sur le site officiel de la marque les vendeurs autorisés
9. Payez avec un moyen de paiement sécurisé
10. Méfiez-vous des produits reconditionnés



ECC-Net conseil 1

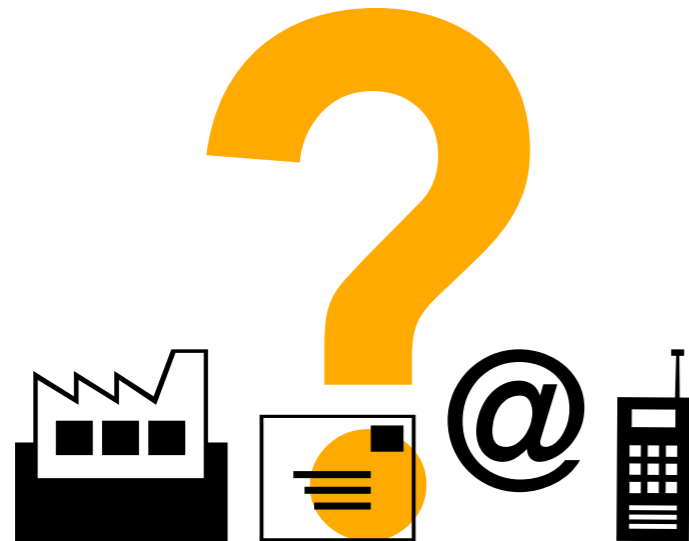
Vérifiez l'identité du vendeur

Contrôlez toujours les coordonnées du webshop pour vérifier s'il existe réellement et où et comment vous pouvez le contacter.

Voici les détails à vérifier :

- Le nom de la société,
- L'adresse géographique,
- L'adresse e-mail ou son formulaire de contact,
- Les numéros de téléphone et de fax si disponibles.

Ne vous fiez pas à l'adresse URL. Ce n'est pas parce qu'une adresse finit par « .be », « .fr », « .nl » ou toute autre extension européenne que la société est effectivement établie dans l'UE.



- ✓ **Nom de la société**
- ✓ **Adresse géographique**
- ✓ **Adresse email**
- ✓ **Numéro(s) de téléphone**



ECC-Net conseil 2

Consultez les critiques d'autres con- sommateurs



★ ★ ★ ★	Alex A.
● ● ● ● ●	Bea B.
★ ★ ★ ★	Carla C.
★ ★ ★ ★ ★	Dirk D.
● ● ● ●	Fabienne F.
★ ★ ★ ★	Evert E.



★ ★ ★ ★ ★	Xavier X.
● ● ● ● ●	Yolanda Y.
★ ★ ★ ★ ★	Zora Z.
★ ★ ★ ★ ★	Xavier X.
● ● ● ● ●	Zora Z.
★ ★ ★ ★ ★	Xavier X.

Utilisez les outils de recherche sur Internet pour contrôler si d'autres consommateurs ont posté de bons ou mauvais commentaires sur le commerçant. Lisez attentivement ces commentaires, en faisant preuve d'esprit critique. Une critique excessivement positive ? Une même personne analyse le même produit sur plusieurs sites Internet ? Une critique trop vague ? Soyez prudent(e) ! Il pourrait s'agir d'une critique postée par le webshop en question, ce qui est évidemment interdit.



ECC-Net conseil 3



Vérifiez si le site Internet bénéficie d'un label de confiance

Un label de confiance ou trustmark est un label qu'une tierce partie objective décerne à un webshop qui satisfait aux exigences de qualité dudit label et qui garantit un achat en ligne sûr. Le site Internet du commerçant fait-il mention d'un label de confiance ? Allez sur le site Internet du label de confiance en question pour vérifier si le webshop a effectivement obtenu ce label de qualité.

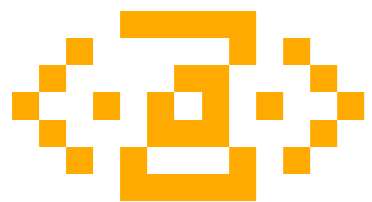




La plupart des sites web vendant des originaux ont un design professionnel.



La plupart des sites web vendant de la contrefaçon n'ont pas un design professionnel.



ECC-Net conseil 4

Évaluez le lay-out général du site Internet


La plupart des sites Internet qui vendent des produits de contrefaçon n'ont pas un aspect très professionnel : ils présentent souvent des fautes d'orthographe et de grammaire, des illustrations de piètre qualité des logos des moyens de paiement ou des produits proposés, etc. Le fait que le site Internet soit dans votre langue ne signifie pas qu'il est effectivement basé dans votre pays. Ne faites pas confiance à des sites Internet dont l'URL lie le nom d'une marque à des termes comme « bon marché », « outlet » ou d'autres expressions suggérant des prix bas.



ECC-Net conseil 5

Vérifiez vos droits de consommateur

Les commerçants en ligne sont tenus de vous fournir des informations sur vos droits en tant que consommateur, comme le droit de rétractation de 14 jours ou la garantie légale de minimum 2 ans. Vous ne trouvez aucune information sur vos droits de consommateur ? Le site ne comporte pas de lien vers la plateforme ODR ? Passez votre chemin !



Délai de rétractation de 14 jours et garantie légale de 2 ans

Les commerçants en ligne sont tenus de vous fournir des informations sur vos droits en tant que consommateur, comme le droit de rétractation de 14 jours ou la garantie légale de minimum 2 ans. Vous ne trouvez aucune information sur vos droits de consommateur ? Le site ne comporte pas de lien vers la plateforme ODR ? Passez votre chemin !

Les illustrations présentes sur ce site sont à titre illustratif. Si vous avez un problème avec un produit de mauvaise qualité ? L'article est affiché pour vendre des produits. Les produits de couleur inférieure au prix indiqué trop intéressant pour vous devriez garder en compte le prix total (l'importation, etc.) sont. La plupart des garanties spécifiques l'autorise à vendre des produits à ce prix. L'offre de produits originaux sur le site Internet officiel de la marque pour vérifier si le webshop que vous envisagez de visiter est agréé comme distributeur autorisé et qu'il ne figure pas sur la liste noire.

Si vous payez un achat sur Internet, vous devez suivre 3 règles d'or : 1. payez sur une page de paiement sécurisée (affichant le logo d'un cadenas ou https, et dont l'adresse URL commence par « https »), 2. payez de préférence par carte de crédit, étant donné que vous pourrez récupérer votre argent auprès de l'émetteur de la carte de crédit en cas de fraude, 1. évitez les transferts directs d'argent (comme Western Union, Worldremit, Worldplay, Moneycorp...).

Il n'existe pas de définition claire des produits reconditionnés. Difficile donc de savoir s'ils sont considérés comme des produits neufs ou non. Cela fait pourtant une différence au niveau de votre droit à garantie et des attentes que vous pouvez avoir d'un tel produit. Prenez en considération le prix que vous payez. Comparez-le avec le prix d'autres produits originaux.



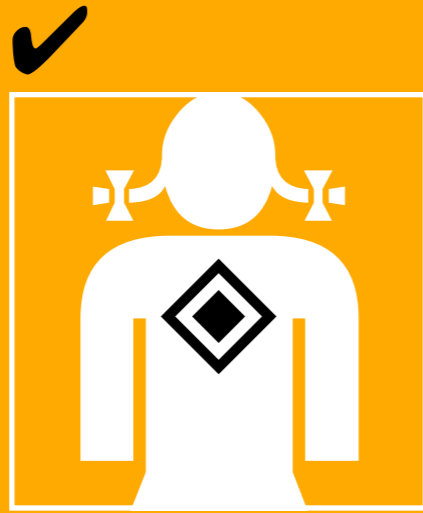
ECC-Net conseil 6

Analysez les illustrations du produit

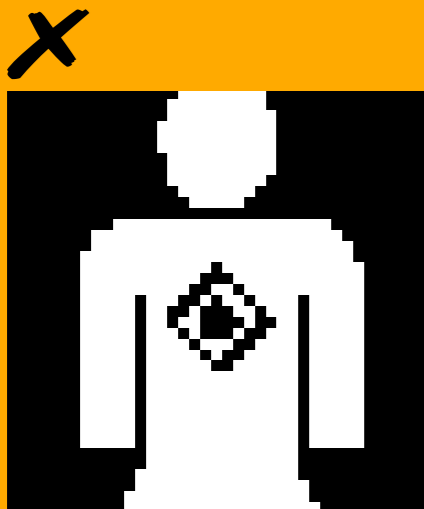
Les illustrations présentées sur le webshop semblent peu professionnelles ? Il y a un problème avec le logo ? L'arrière-plan a l'air étrange ? Les photos sont de mauvaise qualité ? Il est impossible de zoomer sur l'image ? Seule une partie de l'article est affichée ? Ce sont là autant d'indications que le site Internet pourrait vendre des produits de contrefaçon.



www.brand.xx



www.brand.xx



www.webshop.xx



www.webshop.xx



ECC-Net conseil 7

Regardez le prix de l'article

Les produits de contrefaçon sont souvent vendus à un prix considérablement inférieur au prix indiqué sur le webshop d'un distributeur officiel. « Si le prix est trop intéressant pour être vrai, c'est généralement le cas » : voilà un principe que vous devriez garder à l'esprit lorsque vous faites des achats sur Internet. N'hésitez pas à comparer les prix sur plusieurs sites Internet en veillant à toujours prendre en compte le prix total (la TVA, les frais de livraison, les frais bancaires, les droits à l'importation, etc. sont-ils compris ?).

✓
99€

www.brand.xx

✓
93€

www.webshop.xx

✓
99€

www.webshop.xx

✗
33€

www.webshop.xx



ECC-Net conseil 8



www.brand.xx/retailers

- ✓ www.webshop-authorized.xx
- ✓ www.webshop-gemachtigd.xx
- ✓ www.webshop-autorisé.xx
- ✓ www.webshop-autorisiert.xx
- ✗ www.webshop-black-listed.xx

Contrôlez sur le site officiel de la marque les vendeurs autorisés

La plupart des grandes marques donnent uniquement à des distributeurs spécifiques l'autorisation de vendre leurs produits. Le fait de commander des produits à ces distributeurs offre la garantie que vous achetez des produits originaux. Allez sur le site Internet officiel de la marque pour vérifier si le webshop que vous êtes en train de visiter est agréé comme distributeur autorisé et qu'il ne figure pas sur la liste noire.





https://



ECC-Net conseil 9

Payez avec un moyen de paiement sécurisé

Lorsque vous payez un achat sur Internet, vous devez suivre 3 règles d'or :

1. payez toujours sur une page de paiement sécurisée (affichant le logo d'un cadenas ou d'une clé, et dont l'adresse URL commence par « https »),
2. payez de préférence par carte de crédit, étant donné que vous pourrez récupérer votre argent auprès de l'émetteur de la carte de crédit en cas de fraude,
1. évitez les transferts directs d'argent (comme Western Union, Worldremit, Worldplay, Money-corp...).



ECC-Net conseil 10

Méfiez-vous des produits reconditionnés

Il n'existe pas de définition claire des produits reconditionnés. Difficile donc de savoir s'ils sont considérés comme des produits neufs ou non. Cela fait pourtant une différence au niveau de votre droit à garantie et des attentes que vous pouvez avoir d'un tel produit. Prenez en considération le prix que vous payez. Comparez-le avec le prix d'autres produits originaux.



Cette publication fait partie de l'action 670706 – ECC-Net BE FPA dont les fonds sont attribués dans le cadre d'un subside accordé à une action CEC du « European Union's Consumer Programme » (2014-2020).

Le contenu de cette publication reflète la vision de son auteur et tombe entièrement sous sa responsabilité ; il ne représente en aucun cas la vision de la Commission européenne et/ou de Consumers, Health, Agriculture and Food Agency ou d'une autre instance de l'Union européenne. La Commission européenne et/ou Chafea ne peu(ven)t être tenue(s) responsable(s) d'un éventuel usage du contenu de cette publication.

http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm

Editeur responsable : CEC Belgique
Co-funded by the European Union

