



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



DOUANES
& DROITS
INDIRECTS

LES CONSEILS DE LA DOUANE FRANÇAISE
POUR SE PRÉMUNIR DES CONTREFAÇONS VENDUES EN LIGNE



BLACK FRIDAY

DOSSIER DE PRESSE • NOVEMBRE 2022

LES CONSEILS DE LA DOUANE :

COMMENT SE PRÉMUNIR DES CONTREFAÇONS SUR INTERNET ?

L'essor de la vente en ligne rend la détection des contrefaçons plus difficile pour le consommateur. Selon l'EUIPO, près d'un Européen sur dix (9%) a déclaré avoir été abusivement conduit à acheter des produits de contrefaçon, et un tiers des Européens (33%) se sont déjà interrogés sur l'authenticité d'un produit qu'ils avaient acheté.

Repérer une contrefaçon sur Internet n'est pas aisé. Comme tout faussaire, le vendeur de contrefaçon met en œuvre divers moyens pour tromper l'acheteur

potentiel de sa copie et passer pour un acteur crédible. Il s'adapte et tente de s'immiscer dans le commerce légal. C'est donc un **faisceau d'indices**, plutôt qu'un seul élément clé, qui permettra de se prémunir de la contrefaçon. Il convient d'être vigilant pour déjouer ses pièges.

Un maître mot, « prudence », et dans le doute, s'abstenir, car déceler un produit de contrefaçon prémunit de ses dangers.



ÉTAPE 1 : ÉVITER DE L'ACHETER

Comment détecter une contrefaçon sur Internet ?

Le site ou la plateforme de vente est-il sérieux et quelles sont les garanties offertes ?

Que ce soit un site web qui fait de la vente directe ou un site marchand qui héberge des vendeurs, vérifiez le sérieux du site et les conditions de vente :

- > **Adresse postale** de l'entreprise, existence et coordonnées d'un service client que vous pourrez joindre.
- > **Conditions des paiements, des retours et des remboursements** : la plateforme de vente en ligne joue-t-elle le rôle de tiers de confiance en cas de litige avec le vendeur ?
- > Le site est-il répertorié comme un **revendeur** par le site officiel de la marque ?
- > Si je veux acheter directement auprès du titulaire de droits de propriété intellectuelle, le site est-il bien le **site Internet du titulaire des droits** ? Des sites clones tentent de se faire passer pour les sites Internet officiels des titulaires des droits pour tromper les internautes.
- > **Notoriété, avis et expérience** des internautes sur ce site : le site a-t-il bonne réputation ?

Le vendeur est-il digne de confiance ?

Certaines plateformes de vente en ligne hébergent de nombreux vendeurs. Si c'est le cas, après avoir vérifié le sérieux de la plateforme, il vous faut aussi faire quelques vérifications sur le vendeur :

- > **Où se trouve le vendeur ?** S'il est à l'étranger, il vous sera plus difficile d'avoir gain de cause en cas de litige.
- > **Est-il joignable ?** Vérifiez que vous disposez bien des coordonnées pour joindre le vendeur (courriel ou numéro de téléphone) ou que vous pouvez le contacter via la plateforme de vente en ligne.
- > **Contactez-le pour le tester** : avant d'acheter, n'hésitez pas à tester le sérieux ou la réactivité du vendeur en lui adressant une ou deux questions sur le produit ou ses conditions de vente. Demandez des photos supplémentaires par exemple.
- > **Apprenez à détecter les faux avis** qui sont souvent rédigés avec une syntaxe ou des fautes répétitives, reprennent toujours les mêmes arguments, ont été postés de façon rapprochée.

Le produit existe-t-il chez la marque concernée ?

Certains sites proposent à la vente des produits qui n'existent pas dans la gamme de la marque. Ils copient juste le nom et le logo du détenteur de droits de propriété intellectuelle.

- > N'hésitez pas à vérifier sur le site du titulaire des droits que le produit fait bien partie de **sa gamme**.

Le prix est-il crédible ?

- > Vérifiez le **« prix officiel conseillé »** sur le site Internet du titulaire de droits, ce qui vous permettra de le comparer avec le prix affiché.
- > Méfiez-vous d'un **prix de vente anormalement bas**, car seules les « filières parallèles » sont en mesure de proposer des articles à des conditions tarifaires défiant toute concurrence.
- > Un prix « normal » ou proche de la normale n'est toutefois pas forcément gage de sérieux puisque les contrefacteurs savent que les acheteurs se méfient de trop belles affaires et cherchent à maximiser leurs profits.

- > Méfiez-vous aussi des vendeurs prétendant vendre des produits de luxe, de seconde main, à un prix abordable (vêtements, montres etc.), ce sont souvent des contrefaçons. Si l'on prétend vous vendre d'occasion un produit authentique, demandez la facture d'origine ou des photos pour comparer avec les produits authentiques.

Le délai de livraison est-il compatible avec ce que je sais du marché ?

La disponibilité d'un produit doit être compatible avec ce que vous savez du marché.

- > Méfiez-vous d'un vendeur proposant de nombreuses **références** d'un produit que vous savez en rupture de stock chez le fabricant ou dans les boutiques.
- > Soyez également vigilants si le **délai de livraison** est de trois ou quatre semaines pour un produit supposé fabriqué en France et disponible.

ÉTAPE 2 : VÉRIFIER L'AUTHENTICITÉ DU PRODUIT REÇU

À réception du produit, comment vérifier que je n'ai pas acheté une contrefaçon ?

> Le produit est-il en tout point conforme au produit commandé ?

Comparez l'article que vous recevez avec les photos de l'annonce. Vérifiez également qu'il est conforme aux photos présentées sur le site du titulaire de droits.

> Le produit est-il de la qualité attendue ?

Ayez un œil attentif sur la symétrie des lignes, les coutures, la robustesse du tissu ou des matériaux employés, l'utilisation des bonnes couleurs ou teintes, les finitions. Notamment pour les jouets, vérifiez aussi si des parties se détachent facilement, sont fragiles ou accessibles aux enfants alors qu'elles ne le devraient pas (les piles, par exemple). Soyez vigilants si le produit dégage une forte odeur de colle, de solvant, de produit chimique, ou encore, s'il déteint.

> Le produit est-il bien emballé ?

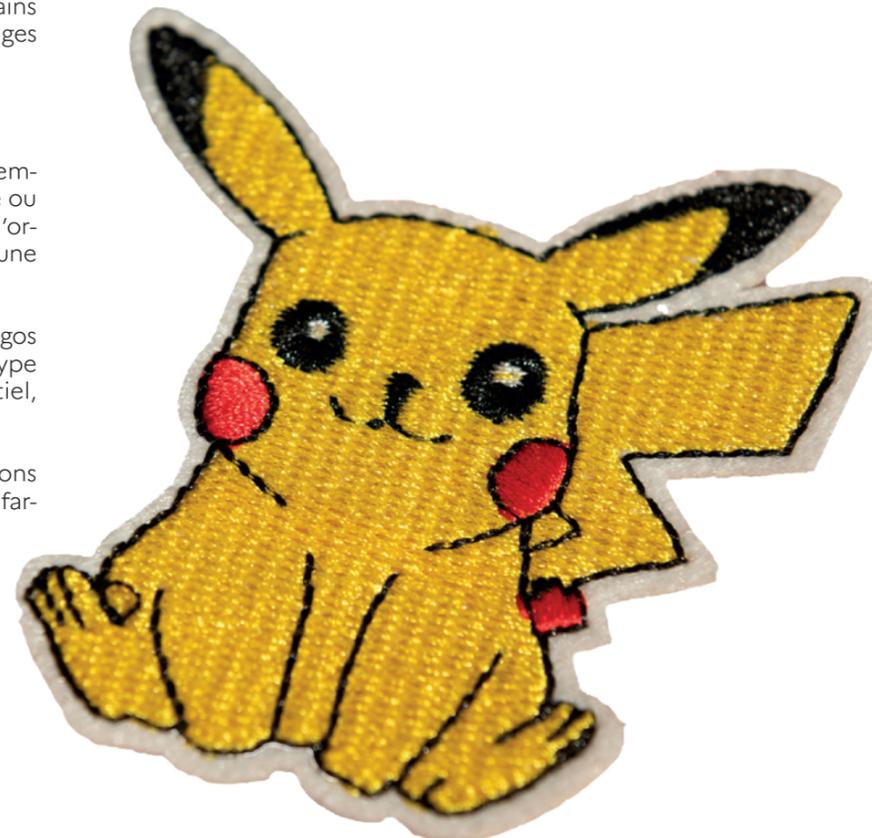
Vérifiez que l'emballage est de qualité, qu'il correspond à la valeur du produit ou au type d'emballage habituellement retenu par l'entreprise concernée. Un produit emballé dans un sac plastique ou dans un carton anonyme présente tous les risques d'être une contrefaçon. Comme beaucoup d'autres, ce critère peut vous alerter mais n'est pas suffisant : certains contrefacteurs imitent aussi très bien les emballages des produits qu'ils copient.

> Le produit est-il bien étiqueté ?

Examinez avec soin les étiquettes et modes d'emploi. L'étiquetage étant obligatoire, son absence ou une mauvaise qualité d'impression, des fautes d'orthographe ou de syntaxe révèlent généralement une contrefaçon.

Assurez-vous notamment de l'apposition des logos attestant du respect des normes européennes (type CE) et/ou nationales (type NF). Cela est essentiel, notamment pour les jouets.

Intéressez-vous au mode d'emploi : des traductions absentes, approximatives, incompréhensibles ou farfelues doivent vous alerter.



L'absence d'étiquettes, de marquage des normes ou de mode d'emploi doit vous alerter mais leur présence ne doit pas totalement vous rassurer. Certains contrefacteurs imitent aussi très bien les étiquettes et marquages, pour autant les produits concernés ne respectent pas les normes en vigueur.

ÉTAPE 3 : SE PROTÉGER DE LA CONTREFAÇON, ALERTER LES AUTRES & OBTENIR RÉPARATION



Que faire si j'ai acheté une contrefaçon ?

> **Protégez-vous** : n'utilisez pas une contrefaçon, même si vous l'avez payée en toute bonne foi, ce produit peut être dangereux pour votre sécurité et celle de vos proches.

Lorsque vous achetez une contrefaçon, vous ne pouvez avoir aucune certitude quant à son absence de dangerosité. Les contrefacteurs cherchent à réaliser un produit maximal pour un investissement minimal : il y a donc de forts risques que les matériaux utilisés pour la fabrication soient de piètre qualité et que les produits n'aient pas été testés pour vérifier leur respect des normes en vigueur en France et en Europe. Les risques auxquels vous pourriez être exposés : matériaux inflammables, cancérigènes, contenant du plomb, piles accessibles, risques d'électrocution, produits mal dosés pour les médicaments, etc.

> **Ne vous mettez pas en infraction** : par nature, les contrefaçons sont des marchandises prohibées. La détention de contrefaçons est interdite et pas-

sible d'une amende, voire de peines de prison si vous en détenez en grande quantité.

> **Tentez d'obtenir réparation** : retournez le produit et demandez le remboursement au vendeur ou à la plateforme de vente en ligne en exprimant vos doutes quant à l'authenticité du produit. N'hésitez pas à alerter le service client de la plateforme de vente en ligne et celui du titulaire de droits concerné.

> **Alertez les autres consommateurs** : prenez le temps de publier un avis concernant le site ou le vendeur pour que votre mésaventure ne se reproduise pas.

> **Faites un signalement sur la plateforme PHAROS**, le portail interministériel de signalement des contenus illicites de l'Internet :

www.internet-signalement.gouv.fr

> **Au besoin, vous pouvez porter plainte** auprès de la police ou de la gendarmerie nationale.

POUR VOUS PRÉMUNIR DES CONTREFAÇONS VENDUES EN LIGNE

Les conseils de la douane en 3 étapes



ÉTAPE 1 : ÉVITER DE LES ACHETER

EN CAS
DE DOUTE :
JE N'ACHÈTE
PAS

- ✓ Le site est-il sérieux ? Quelles sont les garanties ?
- ✓ Le vendeur est-il digne de confiance ?
- ✓ Le produit existe-t-il chez le titulaire de droits concerné ?
- ✓ Le prix est-il crédible ?
- ✓ Le délai de livraison est-il raisonnable ?



ÉTAPE 2 : VÉRIFIER QUE LE PRODUIT REÇU EST AUTHENTIQUE

EN CAS
DE DOUTE :
JE NE L'UTILISE
PAS



- ✓ Le produit est-il conforme à l'original ?
- ✓ Les matériaux et la qualité sont-ils corrects ?
- ✓ Le produit est-il bien emballé ?
- ✓ Les étiquettes et mode d'emploi sont-ils bien présents et corrects ?



ÉTAPE 3 : SE PROTÉGER, ALERTER & OBTENIR RÉPARATION

- ✓ Je n'utilise pas de contrefaçon : c'est dangereux et interdit
- ✓ Je me retourne vers le vendeur et/ou la plateforme de vente en ligne
- ✓ J'alerte les autres consommateurs en postant mon avis
- ✓ J'effectue un signalement auprès des autorités : Pharos
- ✓ Je peux porter plainte



INFOS DOUANE SERVICE

0 800 94 40 40



**Direction générale
des douanes et droits indirects**

11, rue des deux Communes
93558 Montreuil Cedex

