



CONSEILS POUR LES CONSOMMATEURS

VOUS AVEZ ACHETÉ UNE CONTREFAÇON : QUE FAIRE ?

Que ce soit dans un magasin, dans la rue ou sur Internet : tout ce qui semble authentique à première vue ne l'est pas forcément. Cette fiche informative fournit des informations utiles sur la manière de vous protéger contre l'achat de contrefaçons.

1. DÉFENDEZ-VOUS !

Si vous êtes victime d'une contrefaçon, prenez immédiatement contact avec le vendeur et tentez d'annuler l'achat.

Informez-le de votre intention de lui retourner la marchandise contre remboursement du prix d'achat.

Si vous avez commandé votre achat à l'étranger, ne le renvoyez en aucun cas, car l'exportation de contrefaçons est interdite par la loi de notre pays. Le revendre en Suisse n'est pas une bonne idée non plus, car vous vous rendriez punissable.

Les sites de ventes aux enchères comme eBay proposent des programmes de protection des consommateurs qui peuvent s'avérer utiles dans ce genre de situation. En cas d'achat avec une carte de crédit, informez aussi la société émettrice et contestez la facture dans les délais.

2. NOTIFIEZ L'INCIDENT !

Notifiez l'incident en fournissant un maximum de détails et de preuves. Vous apporterez ainsi une contribution essentielle à la lutte contre la contrefaçon.

Liste des services recommandés :



POLICE / MINISTÈRE PUBLIC :

Vous pouvez porter plainte auprès de n'importe quel poste de police ou auprès du Ministère public régional. Si le vendeur agit par métier, les autorités doivent en outre tirer d'office la situation au clair. Indépendamment des chances de réussite d'une poursuite pénale, il est important que les autorités soient mises au courant de ce type d'incident.



FABRICANT D'ORIGINAUX :

Notifiez le cas au fabricant des originaux. Vous trouverez les contacts par le biais de moteurs de recherche et de www.zefix.ch. Diverses branches possèdent des services spéciaux :

- **Pour les montres :** info@fhs.ch
- **Pour les films et les jeux :** antipiracy@safe.ch
- **Pour la musique:** suisa@suisa.ch et info@ifpi.ch
- **Pour les biens de consommation de marque :** info@promarca.ch
- **Pour les médicaments :** market.surveillance@swissmedic.ch



SITES DE VENTES AUX ENCHÈRES :

Adressez-vous au service clientèle de la plate-forme en ligne :
info@ebay.ch



ACHATS EN LIGNE :

Organe de médiation E-Commerce du Konsumentenforum kf :
www.konsum.ch/ombudsstelle

3. QUE FAIRE LORSQUE LA DOUANE ME CONFISQUE DES CONTREFAÇONS ?

Lorsqu'il y a lieu de soupçonner que des contrefaçons pourraient être importées en Suisse, la douane peut informer le fabricant d'originaux et retenir la marchandise dans un premier temps. Renoncez à la marchandise, sauf si vous êtes sûr de son authenticité. Si vous gardez la marchandise et que la partie adverse a gain de cause devant un tribunal, vous risquez de devoir supporter des frais supplémentaires. Des dommages-intérêts peuvent venir s'y ajouter. Si la partie adverse ne parvient pas à prouver qu'il s'agit d'une contrefaçon et que vous obtenez gain de cause devant un tribunal, la marchandise vous est restituée, et c'est la partie adverse qui supporte les frais.

Cette notice a été rédigée par

STOP PIRACY

en collaboration avec le kf



07/2014

PLATE-FORME SUISSE DE LUTTE CONTRE LA CONTREFAÇON ET LA PIRATERIE

Stauffacherstrasse 65/59g
3003 Bern

T +41 31 377 72 66
F +41 31 377 72 91

info@stop-piracy.ch

@STOPPIRACY_CH