



CONSIGLI PER I CONSUMATORI

COSA FARE SE SI È ACQUISTATO UN PRODOTTO CONTRAFFATTO?

Le apparenze possono ingannare, ovunque: nei negozi, per strada o su Internet. Questa scheda informativa ti spiega come difenderti qualora tu abbia acquistato un prodotto contraffatto.

1. DIFENDITI

Se sei stato truffato e ti è stata rifilata una contraffazione, prendi subito contatto con chi te l'ha venduta e cerca di annullare l'acquisto.

Informa chi ti ha venduto il prodotto di volerlo restituire contro il rimborso del prezzo pagato.

Se hai ordinato l'articolo all'estero, non rispedito in alcun caso al mittente: esportare prodotti contraffatti è infatti vietato. Ma non provare però a rivenderlo in Svizzera, perché sarebbe un reato.

Le piattaforme commerciali come eBay prevedono programmi di protezione degli acquirenti, che possono essere utili. Se hai pagato con una carta di credito, informa subito la società che la gestisce e contesta la fattura entro i termini stabiliti.

2. SEGNA LA IL CASO

Segna il caso, descrivendolo nel modo più dettagliato possibile e fornendo tutte le prove a tua disposizione. In tal modo potrai dare anche tu un efficace contributo alla lotta contro la contraffazione.

Elenco dei servizi ai quali puoi rivolgerti:



POLIZIA / MINISTERO PUBBLICO:

Puoi sporgere denuncia contro chi ti ha venduto l'articolo contraffatto, rivolgendoti a un posto di polizia o all'ufficio regionale del Ministero pubblico. Se la truffa è stata perpetrata da una persona attiva a titolo professionale, le autorità sono tenute, d'ufficio, ad avviare i dovuti chiarimenti. Una denuncia è importante, indipendentemente dalle possibilità di ottenere giustizia, poiché in tal modo le autorità sono messe al corrente.



FABBRICANTE:

Segna il caso al fabbricante del prodotto originale. Puoi trovare i relativi dati di contatto tramite i motori di ricerca o su www.zefix.ch. Diversi settori dispongono di appositi servizi:

- **Orologi:** info@fhs.ch
- **Film/Videogiochi:** antipiracy@safe.ch
- **Musica:** suisa@suisa.ch e info@ifpi.ch
- **Prodotti di marca del settore dei beni di consumo:** info@promarca.ch
- **Medicinali:** market.surveillance@swissmedic.ch



SU PIATTAFORME COMMERCIALI ONLINE:

Rivolgiti al servizio clienti della piattaforma commerciale online:
info@ebay.ch



ACQUISTI IN INTERNET:

Ombudsstelle E-Commerce dell'associazione Konsumentenforum:
www.konsum.ch/ombudsstelle

**3. CHE COSA FARE SE LE AUTORITÀ DOGANALI HANNO TROVATO CONTRAFFAZIONI NEI
MIEI BAGAGLI E LE HANNO REQUISITE?**

In caso di sospetta contraffazione, le autorità doganali possono informare il fabbricante del prodotto originale e sequestrare preventivamente gli articoli sospetti. In tal caso, se non sei sicuro al 100% della loro autenticità, rinuncia agli oggetti che ti sono stati confiscati. Se non rinunci e, in sede giudiziaria, il fabbricante riesce a provare che si tratta di una contraffazione, dovrai probabilmente assumerti anche i costi supplementari. Senza contare che potresti ritrovarti ad affrontare una richiesta di risarcimento. Se invece il fabbricante non riesce a provare che si tratta di una contraffazione, la merce ti sarà restituita e non dovrai assumerti alcuna spesa.

Questo foglio informativo è stato elaborato da

STOP PIRACY

in collaborazione con il kf



07/2014

PIATTAFORMA SVIZZERA DI LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE E ALLA PIRATERIA

Stauffacherstrasse 65/59g
3003 Bern

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

info@stop-piracy.ch

@STOPPIRACY_CH