


**GHID REALIZAT DE AUTORITATEA
NATIONALA PENTRU PROTECTIA
CONSUMATORILOR**



**EDUCAȚIE ȘI
CONȘTIENȚIZARE
FENOMEN CONTRAFACERE**



„Nu cumpăra prețul, cumpără valoarea produsului.”

#atenție



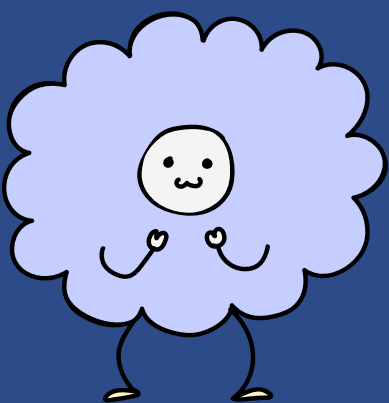
Înainte de a aborda fenomenul de contrafacere prin prisma riscurilor pe care acesta le presupune, oferind consumatorilor informații și indicii care să-i ajute în a depista produsele contrafăcute dar și comercianții din mediul on-line care vând astfel de produse, este importantă a se face distincție între noțiunea de piraterie și cea de contrafacere.

Contrafacerea înseamnă copierea unui produs (și/sau a ambalajului acestuia), cu intenția de a induce în eroare consumatorii să creadă că produsul (și/sau ambalajul) este original. Astfel, un produs contrafăcut este unul care poartă fără autorizație o marcă de natură comercială, iar această marcă nu poate fi distinsă cu ușurință (în aspectele sale esențiale) de marca înregistrată pentru astfel de bunuri de către deținătorul de drept al mărcii.

De cealaltă parte, pirateria presupune duplicarea neautorizată a lucrărilor asupra cărora s-a înregistrat un drept de autor, cum ar fi software-ul, cărți electronice, filme sau muzică.

Astfel, dacă luăm exemplul unui DVD produs în mod ilegal care conține un film, lucrarea asupra căreia este înregistrat în mod legal un drept de autor (conținutul digital- filmul) este piratată, în timp ce suportul electronic (DVD-ul precum și ambalajul acestuia) care copiază în întregime inscripțiile de pe DVD-ul original, este un produs contrafăcut.

Sunt două fapte conexe, dar care se deosebesc atât prin prisma drepturilor lezate, cât și în privința materialității. Astfel, produsele contrafăcute exclud operele de artă protejate de un drept de autor (opere de artă, muzică, filme, etc.), dar și banii sau alte instrumente financiare.



**ANPC
RECOMANDA!!**

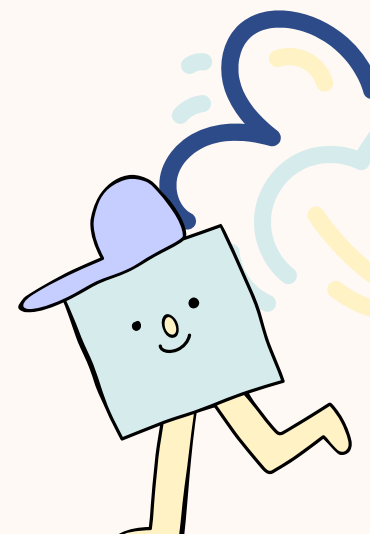


Majoritatea consumatorilor au văzut desigur, nu o dată, în mediul on-line reclame ale unor produse contrafăcute comercializate la prețuri foarte atractive: o geantă de la un brand cunoscut oferită pentru mai puțin de jumătate din prețul practicat/recomandat pe site-ul producător, o pereche de pantofi de designer comercializată cu o reducere de 75%, sau un parfum care arată exact ca parfumul ce poartă semnătura unui celebru parfumiер, dar care costă doar 69 lei, etc...

Totul sună foarte ofertant, dar este, în egală măsură, sigur și legal? Desigur că nu este, produsele contrafăcute implică numeroase riscuri.

Mulți consumatori au tendința de a considera achiziția, consumul unor produse contrafăcute ca fiind o problemă mai degrabă morală, etică.

Dar faptul că fenomenul contrafacerii nu se limitează la obiecte vestimentare sau bunuri din categoria de lux, ci s-a extins în ultimii ani inclusiv la produse farmaceutice (medicamente, suplimente), produse de îngrijire personală, detergenți, substanțe dezinfectante, ustensile de bucătărie, piese auto, piese de avion, alimente (inclusiv lapte praf utilizat în alimentația sugarilor), indică gravitatea și implicațiile majore ale acestei probleme.



Cum pot aceste produse afecta siguranța și sănătatea consumatorilor?

Nu sunt oare acestea până la urmă niște variante mai precare și desigur mai ieftine ale unor produse destinate a satisface nevoile consumatorilor?

Răspunsul la aceste întrebări nu este unul simplu. Desigur că unele produse contrafăcute pot substitui cu succes produsele originale, dar acest lucru nu înseamnă că pot fi considerate și sigure în consum.

Produsele contrafăcute pot fi folosite de consumatori ca substituenți ai produselor de marcă, dar contrafăcătorii nu sunt ținuți să respecte niciun standard de calitate.

Astfel, nu numai că aceste produse tind să fie mai puțin durabile și de o calitate îndoielnică, dar pot conține și elemente care pot dăuna grav sănătății consumatorilor/utilizatorilor: articole vestimentare (inclusiv destinate copiilor) colorate cu vopsea care conține plumb, medicamentele contrafăcute care conțin substanțe active nocive sau care nu conțin substanța activă necesară, fiind lipsite de efectul terapeutic scontat sau echipamente electronice/ electrocasnice care prezintă un risc ridicat de incendiu/curentare.



Iată câteva sfaturi care te pot sprijini în efortul de a identifica produsele contrafăcute sau site-urile web care comercializează astfel de produse:

Identifică și localizează vânzătorul

Înainte de a plasa o comandă pe un site, o platformă, chiar și prin reclame pe rețelele de socializare ar trebui verificate detaliile complete de identificare ale vânzătorului: denumirea companiei, adresa geografică, detalii de contact (adresă de e-mail sau formular de contact efectiv, numerele de telefon și de fax, dacă sunt disponibile) și, în unele cazuri, numărul de identificare a companiei.

Comercianții care nu se află în UE/SEE nu vor fi supuși normelor UE de protecție a consumatorilor (cum ar fi dreptul de retragere în cadrul termenului de 14 zile, o garanție legală de cel puțin 2 ani) dacă acestea nu vizează în mod specific consumatorii din UE (de exemplu: prin oferirea unui site web disponibil într-una dintre limbile UE, un serviciu post-vânzare situat în UE etc...).

Cum poți verifica identitatea și localizarea unui comerciant online?

Consumatorii trebuie să verifice informațiile de contact furnizate pe site, secțiunea „termeni și condiții” sau secțiunea „informații legale” de pe site și să compare informațiile cu datele de înregistrare a site-ului înscrise în registrele disponibile accesând WHOIS, EURID, ROTLD. Dacă aceste pagini nu includ detalii concrete despre vânzător, site-ul web nu ar trebui luat în considerare.

Extensia URL a site-ului web nu este relevantă în identificarea țării de stabilire a vânzătorului. Un „.ro”, „.be”, „.fr” sau „.de” nu înseamnă că vânzătorul se află de fapt în România, Belgia, Franța sau Germania.



Consultă recenziile, parerile altor consumatori cu privire la vânzător

Introduceți denumirea unui magazin on-line sau al unei companii în instrumentele de căutare de pe internet iar aceasta vă poate direcționa către forumuri sau alte site-uri web pe care este posibil ca unii consumatori să fi lăsat o recenzie din experiența lor, bună sau rea. Trebuie să rămâneți atent și critic atunci când citiți astfel de comentarii, mai ales că cele pozitive ar putea fi și false.

Mulți vânzători nu ezită să plătească companii pentru a lăsa recenzii pozitive, sau să ofere reduceri la comenzile ulterioare consumatorilor care lasă comentarii pozitive sau chiar să folosească profiluri false pentru a-și oferi comentarii mai bune.

Cum verifici dacă recenzia este de încredere sau nu?

- Limbaj excesiv de pozitiv sau negativ? Recenzenții falși au tendința de a exagera în ambele direcții!
- Recenzie excesiv de tehnică ce pare mai degrabă campanie de marketing sau extrasă dintr-un manual/document tehnic? Probabil că în spatele ei există un recenzent fals.
- Ai verificat recenzentul? Recenzentul, de multe ori, oferă recenzii pentru același produs sau serviciu pe mai multe site-uri web și este posibil ca acesta să scrie doar despre aceeași marcă.
- Ai verificat numărul de recenzii? Ar trebui să verificați numărul de recenzii raportat la perioada de timp în care acestea sunt scrise.



Dacă există un număr neobișnuit de mare de recenzii într-o perioadă relativ scurtă de timp, recenziile nu pot fi considerate a fi de încredere.

• Ai verificat detaliile recenziei? Un recenzent fals poate fi uneori destul de vag cu privire la acele caracteristici ale produsului sau serviciului care-i conferă acestuia specificitate. Un consumator obișnuit specifică de regulă caracteristicile și distinge între un produs de calitate și unul care lasă de dorit.

• Dar limbajul folosit? Dacă sesizezi că limbajul utilizat în recenzie este lipsit de coerență, de sens și dacă nu utilizează în mod adecvat structurile gramaticale de bază, recenzia ar putea fi una tradusă prin intermediul AI și, prin urmare, poate ridica suspiciuni.

Verifică dacă site-ul beneficiază în mod legal de marca de încredere afișată

Sunt companii/ produse care beneficiază de o marcă, un logo, o imagine sau un simbolul care atestă că deținătorul acestora este semnatarul unui cod de conduită și bune practici, marcă aplicată sub forma unei etichete sau chiar reprezentări vizuale în ideea de a simplifica sau substitui eforturile consumatorilor de autoinformare cu privire la securitate și confidențialitate și pentru a crește astfel gradul de încredere în companie sau cu privire la produsele acesteia. Este o etichetă sau o reprezentare vizuală care poate fi afișată de un comerciant numai dacă îndeplinește cerințele, condițiile și termenii mărcii de încredere.

Având în vedere numărul mare de mărci de încredere disponibile în prezent și faptul că cele mai multe sunt mărci naționale, relativ necunoscute consumatorilor din alte țări UE și că aceste mărci de încredere pot fi falsificate, este recomandat să verificați acest lucru pe site-ul mărcii de încredere.

Conform legislației de protecția consumatorilor este interzisă, în toate circumstanțele, afișarea unei mărci de încredere, de calitate sau echivalent fără să fi obținut autorizația necesară.

De asemenea, este interzisă afirmația că un comerciant, inclusiv practicile sale comerciale, sau că un produs a fost agreat, aprobat ori autorizat de un organism public sau privat, în cazul în care nu este adevărat, ori afirmația că a fost agreat, aprobat sau autorizat fără a respecta condițiile de agreare, aprobare sau autorizare.

Analizează detaliile de prezentare a site-ului

Prezentarea generală a unui site web vă poate conferi indicii asupra seriozității vânzătorului. În multe cazuri, site-urile prin intermediul cărora se vând produse contrafăcute/false prezintă erori de ortografie, vocabular neadecvat sau construcție gramaticală necorespunzătoare a propozițiilor, imagini de calitate inferioară ale produselor comercializate sau ale siglelor mijloacelor principale de plată, sau indicii că ar fi construite cu mult timp în urmă.

Asigură-te că site-ul utilizează o conexiune securizată. Verifică dacă adresa web începe cu "https://" și caută un sigiliu de securitate, cum ar fi un lacăt în bara de adrese sau alte simboluri de securitate.

Adeseori, numele mărcilor contrafăcute sunt asociate cu expresii precum „ieftin”, „outlet”, „gratuit”, sau alte cuvinte care sugerează prețul scăzut al produselor vândute.



Legislația UE privind protecția consumatorilor îi obligă pe vânzătorii din mediul online să ofere în mod vizibil informații clare și corecte cu privire la drepturile consumatorilor, cum ar fi dreptul de retragere sau existența unei garanții legale de minim 2 ani.

Vânzători online stabiliți în cadrul UE ar trebui să ofere un link către platforma europeană pentru soluționarea alternativă online a litigiilor.

Urmărește ca secțiunea „Termeni și condiții” să fie, de asemenea, redactată în aceeași limba ca cea utilizată pentru restul informațiilor oferite prin intermediul site-ului web.

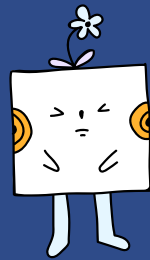
Vânzătorii de produse contrafăcute/ falsificate depun tot mai mult efort pentru ca înșelătoria lor să pară cât mai credibilă. Unii dintre ei creează site-uri web în limba consumatorilor vizați și, de asemenea, utilizează extensia URL aferentă statului de reședință al consumatorului.

Verifică fotografiile produsului

Sunt vânzători de produse contrafăcute/falsificate care postează imagini reale ale produselor contrafăcute. Este posibil să puteți constata produsul contrafăcut comparând imaginile prezentate cu cele afișate pe site-ul oficial al mărcii:

- ✓ este același logo și este poziționat în același loc?
- ✓ căptușeala este similară, este cusută sau este lipită? Produsele autentice, de regulă, au căptușeala cusută (produse textile, articole de marochinărie, etc).





Atenție la prețul produselor

Produsele contrafăcute sunt adesea vândute la un preț mult mai mic decât cele practicate în magazinele deținătorului de marcă.

Dacă prețul este unul foarte atractiv, trebuie comparat cu prețul afișat pe site-ul oficial a deținătorului mărcii și de pe alte site-uri web.

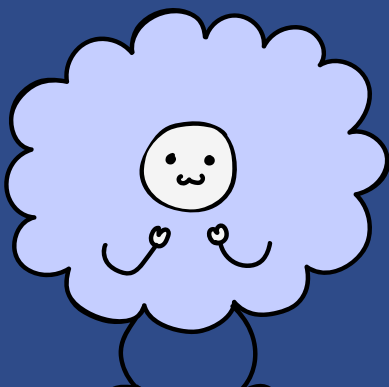
Dacă vânzătorul online justifică prețul mic informându-te că produsele comercializate sunt doar copii, aceasta nu înseamnă că practica este legală.

Verifică vânzătorii autorizați și „lista neagră” a vânzătorilor pe site-ul oficial al mărcii.

Pentru a preveni și combate comercializarea de produse contrafăcute, mulți deținători de mărci autorizează în vederea distribuirii dealeri în mod oficial.

Comandarea produselor de la acești retaileri garantează cumpărarea de produse originale iar pe site-urile oficiale ale deținătorilor de mărci vei găsi publicată o listă a comercianților autorizați.

Aceste liste nu sunt întotdeauna ușor de găsit, iar uneori se referă doar la comercianți- magazine fizice, și nu la cei din mediul online. Sunt deținători de mărci care fac publice „liste negre” ale vânzătorilor de produse contrafăcute / falsificatorilor cunoscuți.



**ANPC
RECOMANDA!!**



Atenție la mijloacele de plată utilizate

- Verifică întotdeauna dacă pagina către care ești redirecționat pentru efectuarea plății este securizată. Urmărește să apară sigla unui lacăt/ a unei chei iar „http” din bara de adrese ar trebui înlocuit cu „https”, unde „s” înseamnă „securizat”.

- Plătește cu cardul de credit, după preferință. În unele țări UE/SEE, companiile de carduri de credit au implementat diverse proceduri de rambursare/restituire către consumatori a sumelor de bani dacă nu primesc produsul comandat sau dacă produsul comandat nu este conform

- Evitați transferurile de bani prin intermediul unor sisteme operaționale tehnice și de comunicații speciale, gen Western Union, , etc.

Aceste servicii sunt adesea preferate și utilizate în cadrul unor activități comerciale ilicite.

Atenție la produsele recondiționate

Există numeroase valențe când vorbim despre un produs recondiționat în lipsa unei definiții legale. Un studiu al Comisiei Europene arată că un smartphone-ul recondiționat este „un telefon folosit, care este colectat, restaurat, actualizat și revândut de o firmă profesionistă”. În general, în cadrul studiului este utilizată noțiunea de „produs recondiționat” pentru smartphone-uri recondiționate, cu toate acestea, concluziile pot fi aplicate fiecărui dispozitiv electronic.

