

**COMMUNIQUÉ AUX MÉDIAS**

BERNE, LE 20. NOVEMBRE 2023

**Nos conseils pour reconnaître une boutique en ligne sérieuse**

Le « Black Friday » et la période de l'Avent constituent le moment le plus lucratif de l'année pour les exploitants de boutiques en ligne, mais aussi pour les pros de la contrefaçon et les fausses boutiques en ligne.

Les consommateurs sont d'humeur acheteuse et tout le monde souhaite s'accaparer une part du gâteau. C'est malheureusement aussi le cas des fausses boutiques en ligne et des pros de la contrefaçon. Les chiffres publiés par l'Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières révèlent cette année aussi une hausse de près de 30 % des constatations de produits contrefaits dans le commerce en ligne.

Pour les boutiques en ligne sérieuses, il est d'autant plus important de gagner la confiance de la clientèle et de la conserver sur le long terme grâce à une communication claire. Quelques indices suffisent pour reconnaître s'il s'agit d'un commerçant sérieux ou pas. STOP À LA PIRATERIE et l'ASSOCIATION DE COMMERCE.SWISS expliquent quels facteurs rendent un fournisseur en ligne particulièrement digne de confiance et indiquent les critères à prendre en compte avant de lancer une commande.

**1. Adresse Web**

Les cybercriminels utilisent souvent une version modifiée d'une adresse Web existante. En ajoutant par exemple une extension telle que « -switzerland » ou « -suisse », ils font miroiter un lien avec la Suisse. Une adresse qui se termine par .ch ne signifie d'ailleurs pas forcément que le contenu du site provient de notre pays. En effet les personnes et les entreprises ayant siège à l'étranger ont aussi la possibilité d'acheter un domaine .ch.

**2. Impressum et possibilités de contact**

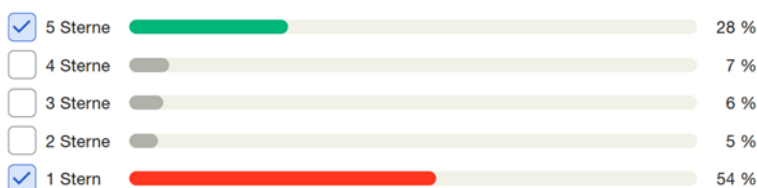
Un impressum correct comprend l'adresse de l'entreprise, une adresse électronique et des informations juridiques comme une inscription au registre du commerce. L'absence d'impressum ou un impressum lacunaire peut indiquer qu'il s'agit d'un faux magasin en ligne. Il devrait également y avoir une possibilité de contact, que cela soit par chat ou par courriel, si possible aussi par téléphone.

**3. Évaluations**

Les boutiques en ligne qui présentent très peu d'évaluations ou aucune sont douteuses : cela peut indiquer que la plateforme de vente a été créée depuis peu. Les portails commerciaux qui ont une majorité d'évaluations très positives ou très négatives vendent souvent des contrefaçons. Un grand nombre d'évaluations très négatives signale une clientèle en colère et trompée, alors qu'un grand nombre d'évaluations positives fait penser qu'elles ont été falsifiées ou achetées. Par conséquent, les avis négatifs, l'absence d'avis mais aussi un nombre étrangement élevé d'avis positifs constituent un indice.

**Bewertungen ★ 1,8**

Insgesamt 37 155



Exemple d'évaluations douteuses (source : NCSC)



#### 4. Labels de qualité

Les fausses boutiques en ligne utilisent souvent des labels de qualité gratuits afin d'éveiller une impression de sérieux. Pour se protéger contre ces fraudes, le mieux est de se rendre sur le site officiel du label de qualité et d'en vérifier l'authenticité. Les labels de qualité les plus connus en Suisse sont [Swiss Online Garantie](#) ou [Trusted Shops](#).

#### 5. Retours

Bien que les consommateurs n'aient pas un droit légal, en Suisse, d'échanger ou de retourner un produit, de nombreux commerçants en ligne suisses le proposent de leur propre initiative. S'il n'est pas possible de retourner la marchandise, il vaut mieux faire attention.

#### 6. Prix

Il faut être vigilant lorsque les prix semblent trop alléchants pour être vrais. Les vendeurs sérieux offrent aussi des rabais, mais ces derniers sont, le plus souvent, limités dans le temps et restent plausibles par rapport au prix d'origine.

**STOP À LA PIRATERIE** est la Plate-forme suisse de lutte contre la contrefaçon et la piraterie. L'association d'utilité publique accomplit un travail d'information et de sensibilisation auprès des consommateurs et s'investit dans la coopération entre les autorités et l'économie. Elle met à la disposition du public des analyses et des faits et informe sur les risques et le phénomène de la contrefaçon et du piratage.

**Liens :** Conseils pour les consommateurs : [Reconnaître les contrefaçons](#)

**Renseignements :** **STOP À LA PIRATERIE Plate-forme suisse de lutte contre la contrefaçon et la piraterie**

Eveline Capol  
Secrétaire centrale  
Téléphone : +41 31 377 72 66  
Courriel : [info@stop-piracy.ch](mailto:info@stop-piracy.ch)

Jürg Herren  
Vice-président de l'association STOP À LA PIRATERIE  
Téléphone : +41 31 377 72 16  
Courriel : [juerg.herren@ipi.ch](mailto:juerg.herren@ipi.ch)

ASSOCIATION DE COMMERCE.SWISS  
Nadine Baeriswyl  
Directrice adjointe  
Téléphone : 058 310 07 17  
Courriel : [nb@handelsverband.swiss](mailto:nb@handelsverband.swiss)