

eBay réaffirme son engagement contre la contrefaçon. Efficace?

Rappels des faits : vendredi 22 septembre le groupe LVMH, qui possède, entre autres maisons du luxe, Dior Couture et Louis Vuitton, annonçait qu'il entamait un marathon juridique contre le célèbre site. Motif:

« eBay ne lutte pas suffisamment contre la contrefaçon. »

Ces menaces contre eBay ont pris de l'ampleur après la publication dans les colonnes du quotidien Le Monde du témoignage d'un porte parole de LVMH :

« Sur le deuxième trimestre 2006, 300.000 annonces de ventes de produits Dior et 150.000 de sacs Vuitton auraient été recensées sur le site d'enchères. Des faux dans 90% des cas... »

La réaction du site eBay.fr a été rapide puisque le groupe vient de lancer une campagne d'information et de sensibilisation sur la contrefaçon à l'attention de ses utilisateurs.

Dans son communiqué, eBay explique que la contrefaçon est nuisible aux créateurs de produits de luxe mais également à sa propre image et au climat de confiance qui s'est établi avec ses clients.

Dans le but de pratiquer un minimum de dissuasion et d'accentuer l'information auprès de ses utilisateurs, une campagne de sensibilisation sur la contrefaçon est lancée aujourd'hui sur le site.

A cette occasion, des bannières ont été développées pour mieux mettre en avant des pages d'information et un didacticiel sur ce thème.

Le lancement de cette campagne d'information a pour but de réaffirmer à nos utilisateurs que nous prenons la contrefaçon très au sérieux.

Bien que le portail semble bien déployer des efforts sincères, il convient de préciser qu'il n'entre jamais en possession des objets et ne peut donc pas les contrôler ni les examiner. eBay n'a pas l'expertise nécessaire pour déterminer si un objet est contrefait à partir des informations contenues dans la plupart des pages d'annonces...

Il y a approximativement 104 millions d'objets en permanence en vente sur eBay, et 6,5 millions de nouveaux objets mis en vente chaque jour.

Quels moyens pour lutter contre la contrefaçon?

-la recherche et le traitement des annonces manifestement contrefaisantes

2000 personnes travaillent au sein du département Confiance et Sécurité d'eBay. Au sein de ce département opère une équipe spécialisée qui se consacre entièrement à la lutte contre la contrefaçon. Les annonces qui indiquent expressément proposer des produits contrefaisants sont retirées du site. eBay prend également des mesures appropriées à l'encontre des auteurs de ces annonces. Il reste que sans l'aide des ayants-droit, des autorités et de la Communauté des

membres eBay, il est impossible de réussir.

-La collaboration avec les ayants-droit et les autorités

Les ayants-droit, experts de leurs droits et de leurs produits, jouent également un rôle clé dans cette lutte. Afin de faciliter leur tâche, eBay a mis en place un programme dédié réservé aux ayants-droit: VeRO. Il leur permet notamment de signaler facilement et rapidement via divers outils les annonces potentiellement contrefaisantes. Les notifications des ayants-droit sont traitées promptement par des équipes spécialisées. La majorité des notifications VeRO est traitée en quatre heures.

eBay collabore étroitement avec les différentes autorités chargées de la lutte contre la contrefaçon et déploie des efforts importants de création et de suivi de relations avec ces autorités. Plus de 20.000 agents des pouvoirs publics à travers le monde ont été formés à l'utilisation du site par eBay afin de les aider dans leurs enquêtes.

-L'information et la sensibilisation des utilisateurs

Depuis toujours, eBay informe proactivement ses utilisateurs du caractère illégal de la contrefaçon. De plus, eBay invite les membres de sa Communauté à signaler au Service Consommateur les annonces potentiellement contrefaisantes qu'ils pourraient identifier sur le site. La fonctionnalité « Signaler un contenu interdit ou une violation des règlements eBay » permet de signaler ces annonces à eBay en quelques clics.