



Recommandation du Conseil
concernant des Lignes directrices
régissant la protection des
consommateurs contre les
pratiques commerciales
transfrontières
frauduleuses et
trompeuses

**Instruments
juridiques de l'OCDE**

Ce document est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Il reproduit un instrument juridique de l'OCDE et peut contenir des informations complémentaires. Les opinions ou arguments exprimés dans ces informations complémentaires ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays Membres de l'OCDE.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Pour accéder aux textes officiels à jour des instruments juridiques de l'OCDE, ainsi qu'aux informations s'y rapportant, veuillez consulter le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>.

Merci de citer cet ouvrage comme suit :

OCDE, *Recommandation du Conseil concernant des Lignes directrices régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses*, OECD/LEGAL/0317

Collection : Instruments juridiques de l'OCDE

© OCDE 2018

Ce document est mis à disposition à titre gratuit. Il peut être reproduit et distribué gratuitement sans autorisation préalable à condition qu'il ne soit modifié d'aucune façon. Il ne peut être vendu.

Ce document est disponible dans les deux langues officielles de l'OCDE (anglais et français). Il peut être traduit dans d'autres langues à condition que la traduction comporte la mention "traduction non officielle" et qu'elle inclut l'avertissement suivant : "Cette traduction a été préparée par [NOM DE L'AUTEUR DE LA TRADUCTION] à des fins d'information seulement et son exactitude ne peut être garantie par l'OCDE. Les seules versions officielles sont les textes anglais et français disponibles sur le site Internet de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>"

Date(s)

Adopté(e) le 11/06/2003

Informations Générales

La Recommandation concernant des Lignes directrices régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses a été adoptée par le Conseil de l'OCDE le 11 juin 2003. Elle vise à fournir un cadre commun pour s'attaquer aux problèmes que pose la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses, et à renforcer la coopération entre les organismes chargés du contrôle en matière de protection des consommateurs à l'encontre de ces pratiques. Elle répond à la hausse des plaintes de consommateurs dans des affaires de fraudes et tromperies transfrontières et reconnaît que ces pratiques causent un préjudice important aux consommateurs, compromettent l'intégrité des marchés tant nationaux que mondiaux au détriment de l'ensemble des entreprises et des consommateurs et sapent la confiance des consommateurs dans ces marchés.

LE CONSEIL,

VU la Convention relative à l'Organisation de coopération et de développement économiques, en date du 14 décembre 1960, en particulier son Article 5 b) ;

VU la Déclaration des Ministres relative à la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique, du 8 octobre 1998 [C(98)177(Annexe 2)] ;

VU la Recommandation du Conseil concernant les lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique, adoptée le 9 décembre 1999 [C(99)184/FINAL], qui stipule que les pays Membres devraient « par l'intermédiaire de leurs autorités chargées de la justice, de la réglementation et de sa mise en oeuvre, coopérer au niveau international, selon que de besoin, en échangeant des informations, en coordonnant leur action, en facilitant la communication et en prenant des initiatives conjointes pour lutter contre les comportements commerciaux transfrontières frauduleux, trompeurs et déloyaux » et qui stipule en outre que « les gouvernements, les entreprises, les consommateurs et leurs représentants devraient consacrer une attention particulière à la mise en place de systèmes de recours transfrontières efficaces » ;

RECONNAISSANT que les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l'encontre des consommateurs compromettent l'intégrité des marchés tant nationaux que mondiaux au détriment de l'ensemble des entreprises et des consommateurs et sapent la confiance des consommateurs dans ces marchés ;

RECONNAISSANT que la plupart des lois et des systèmes de contrôle existants pour lutter contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l'encontre des consommateurs ont été élaborés à une époque où ces pratiques restaient pour l'essentiel limitées au territoire national, et que par conséquent ces lois et ces systèmes ne sont pas toujours adéquats pour remédier au nouveau problème que représentent les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses ;

RECONNAISSANT que, malgré la diversité des lois et des systèmes nationaux de protection des consommateurs, il existe un consensus sur la nécessité d'un cadre commun permettant de développer une coopération plus étroite entre organismes chargés du contrôle en matière de protection des consommateurs, afin de s'attaquer aux pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses ;

RECONNAISSANT qu'une coopération plus étroite dans la lutte contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses peut, pour l'avenir, jeter les bases d'une coopération internationale renforcée sur un plus grand nombre de problèmes concernant la protection des consommateurs ;

RECOMMANDE :

que les organismes chargés du contrôle en matière de protection des consommateurs dans les pays Membres, ayant un intérêt commun à empêcher les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l'encontre des consommateurs, coopèrent entre eux pour assurer le respect des lois réprimant ces pratiques ;

que les pays Membres s'emploient à établir un cadre permettant une coopération plus étroite, plus rapide et plus efficace entre leurs organismes chargés du contrôle en matière de protection des consommateurs et comprenant le cas échéant :

- la mise en place d'un dispositif national de lutte contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses à l'encontre des consommateurs ;
- le renforcement des mécanismes de notification, des échanges d'informations et de l'entraide en matière d'enquêtes ;
- l'amélioration des moyens permettant de protéger les consommateurs étrangers vis-à-vis d'entreprises nationales se livrant à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses ;
- l'amélioration des moyens permettant de protéger les consommateurs nationaux vis-à-vis d'entreprises étrangères se livrant à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses ;

- l'étude des moyens permettant aux consommateurs victimes de ces agissements d'obtenir des réparations ; et
- une coopération avec les entités appropriées du secteur privé ;

que les pays Membres appliquent cette Recommandation, telle qu'elle est exposée plus en détail dans les Lignes directrices figurant en Annexe à la présente Recommandation et dont elle fait partie intégrante ;

que les économies non membres soient invitées à tenir compte de cette Recommandation, moyennant la fourniture par les pays Membres d'une assistance appropriée pour son application ;

DÉCIDE que le Secrétaire général tiendra un registre des organismes chargés du contrôle ou de l'élaboration des politiques en matière de protection des consommateurs désignés comme points de contact, et informera les pays Membres des modifications apportées à ce registre ; et

CHARGE le Comité de la politique à l'égard des consommateurs d'échanger des informations sur l'avancement des travaux et les résultats obtenus dans la mise en oeuvre de la présente Recommandation, d'examiner ces informations et de faire rapport au Conseil à ce sujet dans les trois ans suivant l'adoption de la présente Recommandation et ultérieurement, en tant que de besoin.

ANNEXE

LIGNES DIRECTRICES RÉGISSANT LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS CONTRE LES PRATIQUES COMMERCIALES TRANSFRONTIÈRES FRAUDULEUSES ET TROMPEUSES

Préface

Les présentes Lignes directrices régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses (les « Lignes directrices ») traitent des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses qui se produisent à l'occasion de transactions entre entreprises et consommateurs. Ces pratiques causent un préjudice important aux consommateurs. Elles compromettent aussi l'intégrité des marchés tant nationaux que mondiaux au détriment de l'ensemble des entreprises et des consommateurs et sapent la confiance des consommateurs dans ces marchés. Le développement de l'Internet et les améliorations apportées aux technologies des télécommunications ont valu aux consommateurs des avantages significatifs en matière de prix et de choix et ont facilité la mondialisation des marchés grâce aux opérations transfrontières. Ils ont également fourni aux entreprises et aux particuliers qui se livrent à des pratiques frauduleuses et trompeuses des occasions sans précédent de s'en prendre à des consommateurs d'autres pays et d'échapper aux autorités chargées de faire respecter la loi.

Le commerce transfrontière pose de nouveaux défis à la capacité collective des organismes chargés de l'élaboration des politiques et du contrôle en matière de protection des consommateurs et le développement du commerce électronique en particulier rendra ces défis encore plus importants. La plupart des lois et des systèmes de contrôle existants pour lutter contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l'encontre des consommateurs ont été élaborés à une époque où ces pratiques restaient pour l'essentiel limitées au territoire national, et par conséquent ces lois et ces systèmes ne sont pas toujours adéquats pour remédier au nouveau problème que représentent les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses portant préjudice aux consommateurs. De plus, les pays Membres sont dotés de systèmes divers de protection des consommateurs en termes de lois, de procédures de contrôle et du rôle dévolu aux autorités judiciaires et s'appuient à des degrés divers sur le droit civil, le droit pénal et le droit administratif.

Ceux qui se livrent à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l'encontre des consommateurs peuvent toucher rapidement un grand nombre de consommateurs et causer des préjudices importants. Ils peuvent aussi tirer parti des limitations dans l'application et le contrôle transfrontières des lois sur la protection des consommateurs notamment en établissant leurs activités dans un ou plusieurs pays et en portant préjudice aux consommateurs d'autres pays.

Un grand nombre des limitations rencontrées en matière de contrôle des lois sur la protection des consommateurs tient au fait que ceux qui contreviennent aux lois, les victimes, les autres témoins, les documents et les tiers impliqués dans la transaction sont largement dispersés dans de nombreux lieux et territoires de sorte que les organismes chargés du contrôle en matière de protection des consommateurs et les autres organismes publics compétents dans un pays Membre peuvent difficilement recueillir toutes les informations nécessaires à l'identification des pratiques préjudiciables et réprimer des agissements qui se produisent au-delà des frontières de ce pays. En outre, la localisation des auteurs de ces pratiques peut être difficile à déterminer. Ils peuvent opérer de concert depuis plusieurs territoires. Ils peuvent utiliser des sociétés écrans dans divers territoires. Ils peuvent transférer leurs activités ou leurs opérations de commercialisation dans différents territoires au fil du temps. Ils peuvent utiliser des installations dans divers territoires, notamment des fournisseurs de produits, fournisseurs de services Internet, services de courrier express, opérateurs téléphoniques, bureaux d'enregistrement de noms de domaine, boîtes postales, services d'hébergement de sites Internet, banques, centres de traitement des cartes de crédit, centres d'appel, centres de traitement de données, agences de publicité et services de réponse téléphonique. De plus, les enquêtes sur les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses reposent sur des preuves qui revêtent souvent un caractère éphémère, telles les données provenant de systèmes et de réseaux informatiques. Ces preuves risquent de disparaître avant que les organismes chargés du contrôle en matière de protection des consommateurs puissent les examiner.

Pour relever ces défis, il existe un consensus sur la nécessité d'un cadre commun permettant de développer une coopération plus étroite, plus rapide et plus efficace entre les organismes chargés du

contrôle en matière de protection des consommateurs pour lutter contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses. Bien qu'il existe des mécanismes internationaux d'entraide judiciaire et de coopération en matière pénale, ces mécanismes ne sont pas toujours adaptés aux mesures de contrôle en matière de protection des consommateurs. Il est donc indispensable d'améliorer la coopération directe entre les organismes chargés du contrôle en matière de protection des consommateurs.

Une coopération plus étroite dans la lutte contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses constitue un point de départ important. Bien que cette coopération ne vise pas tous les agissements répréhensibles qui tombent normalement sous le coup des lois de protection des consommateurs dans les pays Membres, elle peut jeter, pour l'avenir, les bases d'une coopération internationale renforcée sur un plus grand nombre de problèmes nouveaux touchant la protection des consommateurs.

I. Portée et définitions

A. Les présentes Lignes directrices sont destinées à favoriser la coopération internationale dans la lutte contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses. Elles reflètent l'engagement pris par les pays Membres d'apporter des améliorations à leurs systèmes de contrôle et à leur législation pour accroître leur efficacité dans la lutte contre ces pratiques, tout en reconnaissant que la coopération relative à des cas particuliers respectera le cadre juridique existant. Les Lignes directrices s'adressent principalement aux organes publics nationaux, tels que désignés par chaque pays Membre, qui sont dotés de pouvoirs de contrôle en matière de protection des consommateurs. Elles reconnaissent que certains pays Membres possèdent plusieurs organes compétents, dont certains sont régionaux ou locaux, qui peuvent agir ou prendre l'initiative d'actions à l'encontre de pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses. Les Lignes directrices reconnaissent également que, dans certains pays Membres, des organes privés de contrôle peuvent jouer un rôle important et complémentaire pour assurer un degré élevé de protection des consommateurs, notamment en cas de transactions transfrontières.

B. Aux fins des présentes Lignes directrices, l'expression « pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses » désigne les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses qui causent un préjudice réel aux consommateurs, ou qui constituent une menace immédiate d'un tel préjudice pour les consommateurs si on ne les empêche pas, notamment :

1. toute pratique consistant à donner des informations inexactes, et notamment des informations susceptibles d'induire en erreur, qui porte atteinte de façon significative aux intérêts économiques de consommateurs abusés ;
2. toute pratique consistant à ne pas livrer des produits ou ne pas fournir des services aux consommateurs après que ceux-ci les ont payés ;
3. toute pratique consistant à débiter les comptes financiers, téléphoniques ou autres des consommateurs sans leur autorisation.

C. Aux fins des présentes Lignes directrices, l'expression « organisme chargé d'élaborer la politique de protection des consommateurs » désigne tout organe public national, tel que désigné par chaque pays Membre, qui est spécifiquement chargé de définir des politiques visant à protéger les consommateurs des pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses ou déloyales.

D. Aux fins des présentes Lignes directrices, l'expression « organisme de contrôle en matière de protection des consommateurs » désigne tout organe public national, tel que désigné par chaque pays Membre, ayant pour mission principale la mise en œuvre de lois contre les pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses ou déloyales à l'encontre des consommateurs, et investi du pouvoir (a) de mener des enquêtes ou (b) d'engager des poursuites, ou bien de ces deux pouvoirs. Certains de ces organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs peuvent également être chargés d'élaborer la politique de protection des consommateurs.

II. Cadres nationaux de lutte contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses

A. Les pays Membres devraient mettre en place et maintenir un cadre efficace de lois, d'organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs, d'institutions, de pratiques et d'initiatives communes propre à limiter le nombre et l'importance des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l'encontre des consommateurs. En particulier, les pays Membres devraient prévoir :

1. des mesures efficaces, d'une nature et d'un niveau propres à dissuader les entreprises et les particuliers de se livrer à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses ;
2. des mécanismes efficaces pour rechercher, préserver, recueillir et échanger les informations et preuves pertinentes se rapportant à des cas de pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses ;
3. des mécanismes efficaces pour mettre un terme aux agissements des entreprises et des particuliers qui se livrent à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses ; et
4. des mécanismes efficaces pour assurer une réparation aux consommateurs victimes de pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses.

B. Les pays Membres devraient veiller à ce que leurs organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs disposent des pouvoirs nécessaires pour obtenir les preuves suffisantes afin d'enquêter et pour prendre en temps utile des mesures à l'encontre des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses. Ces pouvoirs devraient comprendre la capacité d'obtenir les informations nécessaires et les documents pertinents.

C. Les pays Membres devraient prévoir un mécanisme approprié pour permettre aux organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs, concurremment avec les autorités judiciaires ou administratives et avec des garanties appropriées, de s'efforcer de préserver ces preuves, notamment celles de nature éphémère, dans le cadre d'enquêtes particulières jusqu'à ce qu'elles puissent faire l'objet d'un examen. Un tel mécanisme devrait également exister dans les cas où il est approprié que les organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs apportent leur concours à des organismes d'autres pays.

D. Les pays Membres devraient mettre au point des mécanismes de coopération et d'échange d'informations entre leurs propres organismes chargés du contrôle en matière de protection des consommateurs et autres autorités chargées de faire respecter la loi, afin de lutter contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses.

E. Les pays Membres devraient réexaminer leurs propres cadres nationaux pour identifier les obstacles à une coopération transfrontière efficace dans l'application des lois destinées à protéger les consommateurs contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses, et envisager de modifier leurs cadres nationaux pour surmonter ces obstacles notamment, si cela est approprié, en adoptant ou en amendant une législation nationale.

F. Les pays Membres devraient sensibiliser les consommateurs aux pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses en prenant, le cas échéant, des initiatives communes.

G. Les pays Membres devraient étudier comment leurs propres organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs pourraient utiliser, dans les cas appropriés, les preuves, les décisions judiciaires et les ordonnances exécutoires obtenues par un organisme de contrôle en matière de protection des consommateurs dans un autre pays pour améliorer leur capacité de mettre un terme rapidement au même comportement dans leurs propres pays.

III. Principes propres à faciliter la coopération internationale

A. Les pays Membres devraient améliorer leur capacité à coopérer dans la lutte contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses tout en reconnaissant que la coopération sur des enquêtes ou des affaires particulières dans le cadre des présentes Lignes directrices est laissée à l'appréciation de l'organisme de contrôle en matière de protection des consommateurs sollicité. Cet organisme est en droit de refuser de coopérer dans le cadre d'enquêtes

ou de procédures particulières, ou de limiter sa coopération, ou de la soumettre à certaines conditions, s'il considère que la satisfaction de cette demande serait incompatible avec ses lois, intérêts ou priorités ou ses contraintes en matière de ressources, ou s'il estime que l'enquête ou la procédure en cause ne présente pas d'intérêt mutuel.

B. Les organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs devraient coordonner leurs enquêtes et leurs activités de contrôle afin d'éviter toute interférence avec celles menées dans d'autres pays Membres.

C. Les organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs devraient faire tout leur possible pour résoudre des différends qui pourraient survenir au sujet de la coopération.

D. Les pays Membres et leurs organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs devraient faire usage des réseaux internationaux existants et conclure des accords bilatéraux ou multilatéraux ou prendre d'autres types d'initiatives pour mettre en œuvre les présentes Lignes directrices.

E. Les pays Membres devraient permettre à leurs organismes chargés de l'élaboration de la politique de protection des consommateurs, en consultation avec leurs organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs, de jouer un rôle moteur dans l'élaboration du cadre pour la lutte contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses présentées dans les présentes Lignes directrices.

F. Les pays Membres devraient désigner un organisme de contrôle en matière de protection des consommateurs ou un organisme chargé d'élaborer la politique de protection des consommateurs comme point de contact pour faciliter la coopération internationale relevant des présentes Lignes directrices. Ces désignations ont pour but de venir en complément et non de se substituer à d'autres modes de coopération. Ces désignations devraient être notifiées au Secrétaire général.

IV. Notification, échange d'informations, entraide en matière d'enquêtes et confidentialité

A. Les pays Membres et leurs organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs devraient mettre en place des moyens de notifier rapidement, systématiquement et efficacement aux organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs d'autres pays Membres les enquêtes qui peuvent les concerner afin de les avertir d'éventuels méfaits dans leurs pays, de simplifier l'assistance et la coopération dans le cadre des présentes Lignes directrices et d'éviter la répétition des mêmes efforts et les litiges potentiels.

B. Les pays Membres devraient s'efforcer d'améliorer les capacités des organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs à échanger des informations dans des délais qui facilitent les enquêtes sur des affaires impliquant des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l'encontre des consommateurs, sous réserve des garanties appropriées énoncées au paragraphe F ci-après. L'amélioration de ces capacités devrait être considérée comme une priorité pour déceler et combattre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses. En particulier, les pays Membres devraient s'employer à permettre à leurs organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs d'échanger les informations suivantes avec leurs homologues d'autres pays Membres dans les cas appropriés :

1. informations accessibles au public et autres informations non confidentielles ;
2. plaintes de consommateurs ;
3. renseignements concernant des adresses, numéros de téléphone, noms de domaine sur Internet, données de base sur les sociétés et autres renseignements permettant de localiser et d'identifier rapidement ceux qui se livrent à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses ;
4. avis d'experts et éléments d'information sur lesquels reposent ces avis ; et

5. documents, renseignements provenant de tiers et autres preuves obtenus dans le cadre d'une procédure judiciaire ou d'une autre procédure contraignante.

C. Compte tenu de la rapidité avec laquelle ceux qui se livrent à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses peuvent toucher un grand nombre de consommateurs, notamment au moyen de l'Internet, les pays Membres devraient s'employer à mettre au point des méthodes rapides et efficaces pour rassembler et échanger des informations. Ils devraient s'appuyer sur les projets existants pour rassembler et échanger des informations, y compris les plaintes de consommateurs et les notifications des enquêtes et des affaires en cours, par l'intermédiaire d'outils et bases de données en ligne.

D. Compte tenu de la dispersion des preuves pertinentes dans de multiples pays, les pays Membres devraient s'employer à autoriser leurs organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs, soit directement, soit par le biais de mécanismes appropriés autorisés par leurs autorités judiciaires ou administratives, à obtenir des informations, y compris des documents et des témoignages, ou à prêter leur concours de toute autre manière aux enquêtes et actions menées par des organismes étrangers de contrôle en matière de protection des consommateurs, sous réserve de garanties appropriées.

E. Compte tenu de la nécessité de localiser et d'identifier ceux qui se livrent à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses, les pays Membres et leurs organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs et autres organismes compétents devraient, en coopérant les uns avec les autres ainsi qu'avec les organismes chargés d'enregistrer les noms de domaine et les autres parties prenantes, travailler à la mise en place de moyens pour réduire le nombre et la fréquence des fausses données relatives aux en-têtes et aux informations de routage ainsi qu'aux informations inexactes concernant les détenteurs des noms de domaine.

F. Les pays Membres devraient prendre des mesures appropriées pour préserver la confidentialité nécessaire des renseignements échangés dans le cadre des présentes Lignes directrices, en particulier à l'occasion de l'échange de renseignements professionnels ou de données personnelles confidentiels. Les pays Membres devraient, dans la mesure où cela est compatible avec leurs propres lois, respecter les garanties demandées par d'autres pays Membres pour protéger les renseignements professionnels ou les données personnelles confidentiels échangés avec eux.

V. Pouvoirs des organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs

A. Tous les organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs dont les territoires sont touchés par des pratiques frauduleuses et trompeuses à l'encontre des consommateurs devraient être dotés des compétences appropriées pour effectuer des enquêtes et prendre des mesures sur leur propre territoire.

B. Les pays Membres devraient faire le nécessaire pour habilitier leurs organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs à agir contre les entreprises nationales qui se livrent à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l'encontre de consommateurs étrangers.

C. Les pays Membres devraient faire le nécessaire pour habilitier leurs organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs à agir contre les entreprises étrangères qui se livrent à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l'encontre de leurs propres consommateurs.

D. Les pays Membres reconnaissent que l'exercice des compétences décrites ci-dessus peut légitimement faire l'objet d'autres accords bilatéraux entre pays et d'autres accords conclus dans le cadre d'une organisation d'intégration économique régionale.

VI. Réparation des préjudices subis par les consommateurs

Les pays Membres devraient étudier ensemble le rôle des systèmes de réparation pour les consommateurs dans la réponse au problème des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses, en consacrant une attention particulière à la mise en place de systèmes de réparation transfrontières efficaces. Cette étude devrait se concentrer sur :

1. les rôles que les organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs peuvent être appelés à jouer pour faciliter la réparation des préjudices subis par les consommateurs, notamment en ce qui concerne l'obtention de réparation au nom de consommateurs victimes de fraudes, le soutien pouvant être apporté aux recours individuels et les conseils prodigués aux consommateurs cherchant à obtenir réparation ;
2. l'efficacité des systèmes transfrontières existants pour la réparation des préjudices causés aux consommateurs ;
3. la faisabilité d'autoriser les organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs à rassembler et échanger, dans certains cas, des informations sur les actifs de l'entreprise pour appuyer l'action d'un organisme étranger de contrôle en matière de protection des consommateurs ;
4. les moyens possibles pour améliorer les arrangements internationaux afin d'opérer en temps utile le gel des actifs professionnels situés dans un autre pays dans les cas appropriés ;
5. les moyens possibles pour améliorer les arrangements internationaux concernant la reconnaissance mutuelle et l'exécution des jugements ordonnant une réparation ;
6. les moyens possibles pour mettre en place des mesures de sécurité supplémentaires contre l'utilisation abusive des systèmes de paiement et de réparations pour les consommateurs victimes de tels abus.

VII. Coopération avec le secteur privé

Les pays Membres devraient coopérer avec les entreprises, les groupements professionnels et les groupes de défense des consommateurs afin de faciliter la réalisation des objectifs des présentes Lignes directrices, et devraient solliciter leur contribution et leur soutien. Les pays Membres devraient, en particulier, coopérer avec eux afin de sensibiliser les consommateurs et les encourager à orienter les plaintes pertinentes des consommateurs vers les organismes de contrôle en matière de protection des consommateurs. Les pays Membres devraient aussi encourager la coopération avec des tiers, tels que les institutions financières et les organismes chargés de l'enregistrement des noms de domaine, pour mettre un terme aux pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses.

Adhérents*

Membres de l'OCDE

Allemagne
Australie
Autriche
Belgique
Canada
Chili
Corée
Danemark
Espagne
Estonie
États-Unis
Finlande
France
Grèce
Hongrie
Irlande
Islande
Israël
Italie
Japon
Lettonie
Luxembourg
Mexique
Norvège
Nouvelle-Zélande
Pays-Bas
Pologne
Portugal
République slovaque
République tchèque
Royaume-Uni
Slovénie
Suède
Suisse
Turquie

Non-Membres

*Des informations complémentaires ainsi que des déclarations sont disponibles sur le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE : <http://legalinstruments.oecd.org>

À propos de l'OCDE

L'OCDE est un forum unique en son genre où les gouvernements œuvrent ensemble pour relever les défis économiques, sociaux et environnementaux que pose la mondialisation. L'OCDE est aussi à l'avant-garde des efforts entrepris pour comprendre les évolutions du monde actuel et les préoccupations qu'elles font naître. Elle aide les gouvernements à faire face à des situations nouvelles en examinant des thèmes tels que le gouvernement d'entreprise, l'économie de l'information et les défis posés par le vieillissement de la population. L'Organisation offre aux gouvernements un cadre leur permettant de comparer leurs expériences en matière de politiques, de chercher des réponses à des problèmes communs, d'identifier les bonnes pratiques et de travailler à la coordination des politiques nationales et internationales.

Les pays Membres de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Chili, la Corée, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les États Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, la Nouvelle Zélande, les Pays Bas, la Pologne, le Portugal, la République slovaque, la République tchèque, le Royaume Uni, la Slovénie, la Suède, la Suisse et la Turquie. L'Union européenne participe aux travaux de l'OCDE.

Instruments juridiques de l'OCDE

Environ 450 instruments juridiques de substance ont été développés dans le cadre de l'OCDE depuis sa création en 1961. Ces instruments comprennent les Actes de l'OCDE (les Décisions et Recommandations adoptées par le Conseil de l'OCDE conformément à la Convention relative à l'OCDE) et d'autres instruments juridiques développés dans le cadre de l'OCDE (notamment les Déclarations et les accords internationaux).

L'ensemble des instruments juridiques de substance de l'OCDE, qu'ils soient en vigueur ou abrogés, est répertorié dans le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE. Ils sont présentés selon cinq catégories :

- **Décisions** : instruments juridiques de l'OCDE juridiquement contraignants pour tous les Membres, à l'exception de ceux qui se sont abstenus au moment de leur adoption. Bien qu'elles ne constituent pas des traités internationaux, elles impliquent le même type d'obligations juridiques. Les Adhérents ont l'obligation de mettre en œuvre les Décisions et doivent prendre les mesures nécessaires à cette mise en œuvre.
- **Recommandations** : instruments juridiques de l'OCDE n'ayant pas une portée juridique obligatoire, la pratique leur reconnaît cependant une force morale importante dans la mesure où elles représentent la volonté politique des Adhérents. Il est dès lors attendu que les Adhérents fassent tout ce qui est en leur pouvoir pour les mettre en œuvre intégralement. Par conséquent, lorsqu'un Membre n'a pas l'intention de mettre en œuvre une Recommandation, il s'abstient lors de son adoption, bien que cela ne soit pas requis juridiquement.
- **Déclarations** : instruments juridiques de l'OCDE préparés au sein de l'Organisation, généralement dans le cadre d'un organe subsidiaire. Elles énoncent habituellement des principes généraux ou des objectifs à long terme, ont un caractère solennel et sont adoptées à l'occasion de réunions ministérielles du Conseil ou de comités de l'Organisation.
- **Accords internationaux** : instruments juridiques de l'OCDE négociés et conclus dans le cadre de l'Organisation. Ils sont juridiquement contraignants pour les parties.
- **Arrangement, accord/arrangement et autres** : plusieurs instruments juridiques de substance ad hoc ont été développés dans le cadre de l'OCDE au fil du temps, comme l'Arrangement sur les crédits à l'exportation bénéficiant d'un soutien public, l'Arrangement international sur les Principes à suivre dans les transports maritimes et les Recommandations du Comité d'aide au développement (CAD).