

RAPPORT SUR LA MISE EN OEUVRE DES LIGNES DIRECTRICES
DE 2003 REGISSANT LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS
CONTRE LES PRATIQUES COMMERCIALES TRANSFRONTIERES
FRAUDULEUSES ET TROMPEUSES



AVANT-PROPOS

Le 11 juin 2003, le Conseil de l'OCDE a adopté les Lignes Directrices Régissant la Protection des Consommateurs contre les Pratiques Commerciales Transfrontières Frauduleuses et Trompeuses (« Les Lignes Directrices ») et a chargé le Comité de la Politique à l'égard des Consommateurs (« CPC ») de faire un rapport au Conseil, dans les trois années à venir, sur la mise en œuvre des Lignes Directrices par les pays membres.

Conformément à cette recommandation, le CPC a préparé le présent rapport soulignant les actions essentielles menées par les pays membres pour mettre en œuvre les Lignes Directrices. Ce rapport se fonde sur une analyse des réponses des pays membres à un questionnaire de 2005 sur la mise oeuvre des Lignes Directrices, complétée par des recherches indépendantes du Secrétariat.

Le CPC a approuvé ce rapport le 19 mai 2006 et l'a soumis au Conseil de l'OCDE. Il a été déclassifié par le Conseil le 13 juillet 2006.

Le rapport a été rédigé par Brigitte Acoca, du Secrétariat de l'OCDE.

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Introduction

En juin 2003, le Conseil de l'OCDE a adopté les *Lignes Directrices Régissant la Protection des Consommateurs contre les Pratiques Commerciales Transfrontières Frauduleuses et Trompeuses* (« Les Lignes Directrices »). Ces Lignes Directrices définissent un cadre commun pour lutter contre la fraude transfrontière en ligne ou hors ligne, au moyen d'une coopération plus étroite, plus rapide et plus efficace entre les organismes chargés de la protection des consommateurs.

Contexte

Les Lignes Directrices ont été élaborées dans un contexte d'évolutions du commerce, de la mobilité et des technologies de l'information qui ont offert aux consommateurs un accès sans précédent à de nouveaux produits et permis aux entreprises d'accéder facilement à une clientèle mondiale.

Les avantages qui en résultent sont manifestes, mais, parallèlement, la fraude transfrontière s'est développée. S'il est vrai que, grâce aux nouvelles technologies, les consommateurs disposent de moyens d'achat plus rapides et de meilleurs outils pédagogiques, les commerçants malhonnêtes peuvent plus facilement profiter de frontières virtuelles pour échapper à toute réglementation, s'établissant dans un pays tout en s'adressant aux consommateurs d'un autre pays. Ces escroqueries, qui portent préjudice aux consommateurs et à la concurrence légitime sur le marché, concernent :

- les systèmes de vente pyramidale et de loterie ;
- les abus dans le secteur des voyages et du crédit ;
- les détournements de modem et de pages web ;
- le télémarketing.

Les Lignes Directrices visent à couvrir ces pratiques frauduleuses en établissant des principes que les pays Membres de l'OCDE et les économies non Membres peuvent appliquer pour faciliter la mise en oeuvre transfrontière des lois et programmes existant en matière de protection du consommateur. En particulier, les Lignes Directrices suggèrent que les pays Membres introduisent et maintiennent des cadres nationaux efficaces pour limiter l'incidence de la fraude au moyen de l'échange d'informations entre leurs propres autorités de protection des consommateurs et les autres autorités d'application de la législation, une coopération du secteur public et privé, ainsi que par l'éducation des consommateurs. Les Lignes Directrices posent également des principes importants en matière de coopération internationale, recommandant aux pays Membres de coordonner leurs activités de contrôle selon des procédures simplifiées, d'échanger des informations et de s'assister mutuellement dans le cadre d'enquêtes.

Gestion du problème

En trois ans, de nets progrès ont été accomplis dans la mise en oeuvre des Lignes Directrices grâce aux efforts constants et conjugués des pays Membres de l'OCDE et du Comité de la politique à l'égard des consommateurs (« CPC »). Les pays Membres ont renforcé leurs dispositifs internes et leurs organismes chargés de l'application des lois. Ils ont amélioré la coordination, au niveau national, entre les autorités publiques et le secteur privé. Ils se sont employés à informer et sensibiliser les consommateurs dans le domaine de la fraude transfrontière.

En outre, les pays Membres se montrent de plus en plus actifs au niveau international en échangeant leurs informations et en partageant leurs pratiques exemplaires, de même qu'en mettant en place de nouveaux accords en matière de notification, d'échange d'informations et d'assistance mutuelle dans le cadre d'enquêtes. En conséquence, les autorités chargées de l'application des lois ont traité un nombre croissant de plaintes, qui ont abouti dans certains cas à des jugements retentissants dans des affaires de fraude transfrontière.

Mesures prises par les pays Membres au niveau national

a. Des organismes d'application des lois nouveaux et plus efficaces

- Les Pays-Bas ont mis en place un nouvel organisme public chargé des affaires de fraude transfrontière. L'Allemagne et l'Autriche ont attribué des pouvoirs de mise en œuvre à leurs autorités publiques existantes, conformément au Règlement de l'UE/EEE sur la Coopération en matière de Protection des Consommateurs. La Belgique, la Grèce et l'Irlande ont réorganisé leurs organismes de contrôle afin de coopérer plus efficacement avec leurs homologues étrangers.
- Dans plusieurs pays Membres, de nouvelles réglementations ont été adoptées ou proposées pour faciliter les échanges d'informations. Le Ministère coréen des Finances et de l'Économie élabore actuellement des Lignes Directrices pour le règlement des différends de consommation transfrontière, qui prendront en compte les recommandations des Lignes Directrices de l'OCDE dans le domaine de l'échange d'informations.
- Dans un certain nombre de pays Membres, les sanctions ont été renforcées. Au Mexique, suite à des amendements législatifs récents, les amendes encourues par les contrevenants sont nettement plus élevées et feront l'objet d'une révision annuelle. Au Japon, la législation anti-spam a été durcie en 2005, de lourdes sanctions pouvant être désormais prononcées à l'encontre des spammeurs utilisant une fausse identité et de fausses adresses électroniques.

b. Une coordination plus étroite au niveau national entre les autorités publiques compétentes et le secteur privé

Les actions menées en coopération avec d'autres autorités publiques traitant de questions de protection du consommateur et le secteur privé ont en outre amplifié l'impact des campagnes d'information et ont contribué à la réalisation d'enquêtes à caractère multijuridictionnel.

- Au Royaume-Uni un Protocole d'Accord est en cours de négociation en vue d'actions coordonnées entre les diverses autorités britanniques.
- Au Canada, le Bureau de la Concurrence coopère, dans le cadre de la campagne de prévention de la fraude, avec un groupe de 30 organismes de protection des consommateurs des secteurs privé, non lucratif et public, pour aider les Canadiens à se protéger de la fraude.
- En Norvège, un Forum de Lutte contre la Fraude en Ligne, auquel participent 33 organismes du secteur public et privé (notamment le secteur bancaire, les fournisseurs de service Internet, et la police) a été mis en place par le Médiateur norvégien de la consommation.
- De nombreuses sociétés ou institutions financières sont membres d'associations commerciales ou adhérents à certains organismes ayant établi leur propre code de conduite afin d'aider à résoudre les différends entre professionnels et consommateurs et protéger les consommateurs des commerçants malhonnêtes.

c. *Campagnes d'information pour alerter et sensibiliser les consommateurs*

- Le Japon a lancé en 2005 une campagne intitulée « *Antiphishing Japan* » pour protéger les consommateurs contre les fraudeurs les dirigeant vers un faux site web en vue d'obtenir des informations sur leur carte de crédit.
- De la même manière, en automne 2005, la *Federal Trade Commission* (« US FTC ») américaine et des partenaires du secteur public et privé ont lancé « *OnGuard Online* », une campagne d'éducation des consommateurs multimédia et interactive pour aider les consommateurs à se protéger en ligne. Le site Internet de cette campagne, exhaustif et consultable en anglais et en espagnol, utilise des outils simples pour aider les utilisateurs d'ordinateurs à demeurer vigilants face à la fraude sur Internet, ainsi qu'à sécuriser leurs ordinateurs et protéger leurs informations personnelles.
- En Autriche, des vidéos ont été montrées en 2004 sur des écrans d'information dans des stations de métro pour informer les consommateurs sur des questions relatives à l'Internet, l'endettement et les tombolas.

Mesures prises par les pays Membres au niveau international

a. *Échange d'informations et partage de pratiques exemplaires via les réseaux de coopération informelle comme :*

Les pays Membres se sont appuyés sur des cadres de coopération internationale existants et nouveaux incluant :

- le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (« RICPC ») ;
- le Plan d'Action de Londres (« PAL ») ;
- le Réseau des Centres Européens des Consommateurs (« Réseau des CEC ») ;

b. *Conclusion d'une série d'accords internationaux*

Ces accords visent à mettre en œuvre les principes des Lignes Directrices concernant la notification internationale, l'échange d'informations et l'assistance mutuelle dans le cadre d'enquêtes.

- Parmi les principaux accords, il convient de citer les Protocoles d'Échange d'Informations conclus en mars 2004 entre respectivement le Bureau de la Concurrence du Canada et l'Office of Fair Trading du Royaume-Uni (« UK OFT ») et entre le Bureau de la Concurrence du Canada et la Commission de la Concurrence et de la Consommation en Australie (« ACCC »).
- De même, l'Accord de Libre-Échange entre l'Australie et les États-Unis de 2004 reconnaît toute l'importance des Lignes Directrices pour la coopération en matière de protection des consommateurs.
- En 2005, la US FTC et la *Procuraduria Federal del Consumidor* (PROFECO) mexicaine ont signé un Protocole d'Accord d'assistance mutuelle en matière de protection des consommateurs.

- Enfin, la « *Australasian Consumer Fraud Taskforce* » (« ACFT »), à laquelle participent 18 agences de régulation et divisions de l'état, du territoire et des gouvernements australien et néo-zélandais, a été créée en mars 2005 pour permettre notamment l'échange d'informations et susciter un intérêt plus grand envers la recherche sur les fraudes et les escroqueries à l'encontre des consommateurs.

c. Cadre de coopération spécifique à l'Union européenne et à l'Espace Économique Européen

L'Union européenne, eu égard au développement du commerce électronique en Europe et à son récent élargissement, a adopté en 2004 un Règlement relatif à la Coopération en matière de Protection des Consommateurs (« RCPC »), en vertu duquel les États membres doivent instaurer un niveau minimum de pouvoirs communs d'enquête, de contrôle et de coopération entre les organismes chargés de la protection des consommateurs. En tant que tel, le Règlement reflète et élargit les principes de coopération internationale tels qu'établis dans les Lignes Directrices.

d. Décisions judiciaires retentissantes sur la fraude transfrontière

Dans le cadre de leur action au niveau national et international, les autorités de contrôle ont traité un nombre croissant de plaintes de consommateurs, aboutissant dans certains cas à d'importantes décisions judiciaires dans des affaires de fraude transfrontière.

- Faisant expressément référence aux principes de coopération internationale sur l'application des lois de protection du consommateur tels que formulés dans les Lignes Directrices, un tribunal australien a prononcé, à l'initiative de l'ACCC une injonction à l'encontre d'un résident américain qui exploitait à partir des États-Unis un site web fallacieux visant des consommateurs australiens.
- Dans une affaire jugée en Belgique, le UK OFT a obtenu une ordonnance à l'encontre d'une société belge en vue de lui interdire d'adresser aux consommateurs britanniques des courriels non sollicités concernant la vente d'appareils ménagers. Dans la même affaire, un tribunal français a prononcé de fortes amendes à l'occasion d'une action intentée par l'organisme français de contrôle en matière de protection des consommateurs (la « DGCCRF ») à l'encontre de la même société belge.

Actions menées par le CPC pour assurer la mise en œuvre des Lignes Directrices

a. Liste de l'OCDE des points de contact en matière de protection des consommateurs

L'OCDE a établi deux listes de points de contact pour le contrôle en matière de protection des consommateurs, ces listes étant régulièrement mises à jour. La première est interne à l'OCDE et au RICPC. La deuxième, accessible au public, permet à toutes les parties concernées de recevoir les informations nécessaires sur la fraude transfrontière et sur les procédures à suivre en cas de plainte.

b. Réparation plus efficace en cas de fraude transfrontière

Via le CPC, les pays Membres ont entrepris une étude concernant la réparation des dommages subis par les consommateurs dans le contexte de la fraude transfrontière. En avril 2005, le CPC a organisé un atelier, accueilli par la US FTC, consacré au thème de la Résolution et Réparation des Litiges. Au cours de cet atelier, l'importance d'une réparation pécuniaire au consommateur a été reconnue. Le CPC élabore actuellement une recommandation destinée à améliorer l'efficacité des recours des consommateurs en cas de fraude transfrontière.

c. *Contribution à la coopération en matière d'application des lois dans d'autres domaines*

Dans les travaux qu'elle consacre actuellement à la protection de la vie privée dans un cadre transfrontière, l'OCDE s'appuie sur l'expérience et l'expertise du CPC dans le domaine de la coopération transfrontière pour l'application des lois. Cette expérience et expertise ont en outre directement contribué aux activités du Groupe de Réflexion de l'OCDE contre le Spam.

Actions à mener à l'avenir

De nets progrès ont été à ce jour accomplis. Cependant, une mise en œuvre complète et efficace des Lignes Directrices se heurte dans certains cas à des restrictions d'ordre législatif et, très souvent, à un manque de ressources, d'expérience pratique et de formation des agents des organismes de contrôle. Le Comité de la Politique à l'égard des Consommateurs continuera à contribuer à ces efforts et à établir la confiance des consommateurs sur le marché mondial.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ ANALYTIQUE	6
INTRODUCTION	12
SECTION I. LES EFFORTS DE L'OCDE POUR LA MISE EN OEUVRE DES LIGNES DIRECTRICES	16
A. Désignation des points de contact des organismes de coopération	16
B. Travaux entrepris par le CPC pour la réparation des préjudices subis par les consommateurs.....	16
SECTION II. AMÉLIORATION DES CADRES DE CONTRÔLE NATIONAUX.....	18
A. Des autorités de contrôle de la protection du consommateur réorganisées et renforcées.....	18
B. Une coordination approfondie avec d'autres organismes nationaux	22
C. Education et sensibilisation des consommateurs par les pays Membres de l'OCDE	23
D. Coopération avec le secteur privé.....	28
SECTION III. CONSTITUTION D'UN CADRE INTERNATIONAL DE COOPÉRATION POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS	31
A. Réseaux de Coopération Internationaux et Régionaux.....	31
B. Accords de coopération internationaux	33
C. Cadre de coopération spécifique à l'Union européenne	36
D. Les leçons à tirer de la coopération dans le cadre d'autres politiques.....	37
SECTION IV. ETUDE DE CAS EN MATIÈRE DE FRAUDE TRANSFRONTIÈRE.....	40
A. Cas de fraude affectant plusieurs juridictions	40
B. Cas de fraude transfrontière au sein de l'Union européenne.....	42
CONCLUSION.....	43
ANNEXE I QUESTIONNAIRE SUR LA MISE EN OEUVRE DES LIGNES DIRECTRICES DE L'OCDE REGISSANT LA FRAUDE TRANSFRONTIERE (PARTIE I).....	44
ANNEXE II QUESTIONNAIRE SUR LA MISE EN OEUVRE DES LIGNES DIRECTRICES DE L'OCDE REGISSANT LA FRAUDE TRANSFRONTIERE (PARTIE 2).....	46
ANNEXE III NOUVELLE LÉGISLATION ET PROPOSITIONS DE LOIS DES PAYS MEMBRES POUR L'ÉLABORATION D'UN CADRE DE COOPÉRATION EN MATIÈRE DE CONTRÔLE DANS LES CAS DE FRAUDE TRANSFRONTIÈRE	47
ANNEXE IV ACCORDS INTERNATIONAUX CONCLUS PAR LES PAYS MEMBRES DE L'OCDE DANS LE DOMAINE DE LA FRAUDE TRANSFRONTIÈRE	49
NOTES	51
BIBLIOGRAPHIE.....	55

INTRODUCTION

En 2003, le Conseil de l'OCDE a adopté les *Lignes Directrices régissant la Protection des Consommateurs contre les Pratiques Commerciales Transfrontières Frauduleuses et Trompeuses* ("les Lignes Directrices") (OCDE, 2003). Ces Lignes Directrices, élaborées par le Comité de la Politique à l'égard des Consommateurs ("CPC"), sont destinées à favoriser la mise en oeuvre de la coopération internationale visant à lutter contre les pratiques transfrontières frauduleuses et trompeuses.

Les Lignes Directrices invitent les pays Membres de l'OCDE à mettre en place des cadres nationaux et internationaux renforcés, plus rapides et plus efficaces pour lutter contre toutes sortes de fraudes transfrontières perpétrées en ligne ou hors ligne. Elles ont été élaborées à partir de l'idée qu'il est désormais reconnu que les pratiques frauduleuses et trompeuses compromettent considérablement l'intégrité des marchés nationaux et internationaux au détriment des entreprises et des consommateurs.

Afin d'assurer une protection plus efficace des consommateurs et une meilleure compétitivité sur le marché mondial, les Lignes Directrices énoncent des principes applicables à une meilleure coopération internationale entre les autorités de contrôle des pays Membres. Elles préconisent un certain nombre de mécanismes clés pour l'échange d'informations et l'assistance mutuelle en matière d'enquêtes, en insistant fortement sur une coopération poussée avec le secteur privé afin d'éduquer les acteurs du marché sur les moyens d'identifier la fraude transfrontière et de s'en protéger.

Contexte

Les Lignes Directrices ont été rédigées sur fond d'évolution en matière de commerce, de mobilité et de technologie de l'information offrant aux consommateurs un accès sans précédent à de nouveaux produits et donnant aux entreprises la possibilité d'atteindre facilement une clientèle mondiale. Les avantages qui en résultent aussi bien pour les entreprises que pour les consommateurs sont évidents mais sont également menacés par l'augmentation simultanée de la fraude transfrontière. S'il est vrai que les nouvelles technologies ont fourni aux consommateurs des moyens d'achat plus rapides et de meilleurs outils pédagogiques, elles ont également offert aux commerçants malhonnêtes des possibilités plus larges pour profiter de frontières qui ne sont que virtuelles en échappant aux réglementations et en s'établissant dans un pays tout en ciblant les consommateurs d'un autre pays. Les systèmes de vente pyramidale et de loterie, les stratagèmes pour voyager moins cher et acheter à crédit, les détournements de modem et de pages web, ainsi que les escroqueries au moyen du télémarketing, sont autant d'exemples de fraudes transfrontières qui trompent les consommateurs et portent préjudice à la concurrence légitime sur le marché mondial.

L'OCDE a longtemps insisté sur la nécessité d'adopter davantage de mesures luttant contre la fraude transfrontière afin que les consommateurs puissent avoir confiance en l'économie numérique mondiale et que cette économie puisse se développer. En 1999, les *Lignes Directrices régissant la Protection des Consommateurs dans le Contexte du Commerce Électronique* ("Lignes Directrices sur le Commerce Électronique") (OCDE, 1999) ont invité les pays Membres de l'OCDE à lutter contre la fraude transfrontière "en échangeant des informations, en coordonnant leur action, en facilitant la communication et en prenant des initiatives conjointes" par l'intermédiaire de leurs "autorités chargées de la justice, de la réglementation et de sa mise en oeuvre."

Suite à l'adoption des Lignes Directrices sur le Commerce Électronique, la coopération en matière de contrôle transfrontière est devenue l'un des principaux objectifs des travaux menés par le CPC. Le Comité a en effet entrepris une série d'initiatives visant à concevoir un cadre adapté à la mise en œuvre de la coopération internationale. Le 22 mars 2000, le CPC a tenu une session d'une demi-journée afin d'étudier les enjeux et les possibilités associées à la coopération internationale, se fondant à titre d'exemple pratique sur l'expérience des États-Unis et du Canada. En 2001, le Comité a rédigé un rapport sur l'efficacité des mécanismes actuels de coopération en matière de contrôle, visant à permettre aux gouvernements de contribuer à la sécurité des consommateurs en ligne. Il a ensuite mené une enquête en 2002 sur le pouvoir de contrôle, en s'appuyant sur des initiatives similaires prises au sein du Réseau International de Contrôle et de Protection des Consommateurs ("RICPC"). Les résultats de cette enquête ont été présentés en mars 2002, lors d'une session du CPC sur la coopération en matière de contrôle.

Sur base de ces travaux, les membres du Comité ont globalement constaté que l'émergence de mécanismes cohérents de lutte contre la fraude transfrontière risquait d'être paralysée par la diversité des systèmes de protection des consommateurs, fondés sur différentes lois, procédures d'exécution et fonctions des autorités judiciaires. Ils ont reconnu que la plupart des lois et cadres en place n'étaient pas adaptés à la lutte contre de nouvelles formes de pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses, ayant été élaborés à un moment où de telles pratiques étaient pour l'essentiel limitées au territoire national.

Craignant que ces difficultés ne nuisent à la confiance des consommateurs sur le marché mondial, les pays Membres ont convenu de créer un cadre amélioré et plus spécifique à la mise en œuvre de la coopération internationale, axé sur la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses transfrontières. Dans ce contexte, le CPC, sous la présidence de Mozelle Thompson, Commissaire de la *Federal Trade Commission* aux États-Unis (« US FTC »), a élaboré les présentes Lignes Directrices en vue de mettre en place des moyens appropriés pour faire face à l'évolution des problèmes transfrontières.¹

Un Rapport du CPC sur la mise en œuvre des Lignes Directrices

Le Comité de la Politique à l'égard des Consommateurs a été chargé par le Conseil de l'OCDE de publier le présent rapport afin d'évaluer l'impact des Lignes Directrices, trois ans après leur publication. Au cours de sa 66^{ème} session d'octobre 2003, le CPC a accepté que son Groupe de Travail sur la Coopération Transfrontière prépare un questionnaire destiné aux pays de l'OCDE pour tenter de déterminer l'état d'avancement de la mise en œuvre des Lignes Directrices. Ce questionnaire se divise en deux parties. La première partie examine dans quelle mesure les pays Membres de l'OCDE ont mis en place les principes applicables à une coopération internationale effective, tels qu'énoncés dans les Lignes Directrices (Annexe I).² La seconde partie porte sur les expériences pratiques vécues par les pays Membres dans le cadre de poursuites judiciaires luttant contre la fraude transfrontière (Annexe II).³

En vertu des réponses apportées par les pays Membres de l'OCDE au questionnaire et sur base de recherches complémentaires effectuées par le Secrétariat, le présent rapport analyse, en quatre sections, l'impact des Lignes Directrices sur la coopération en matière de contrôle effectuée par les pays Membres de l'OCDE.

La Section I identifie les efforts entrepris par l'OCDE pour contribuer à la mise en œuvre des Lignes Directrices. À ce titre, le Comité de la Politique à l'égard des Consommateurs tient à jour deux listes de points de contact des organismes de contrôle chargés de la mise en œuvre de la protection des consommateurs des pays Membres de l'OCDE, afin de faciliter l'accès aux informations en matière de fraude transfrontière. Le CPC a également entrepris des travaux substantiels pour déterminer les différentes façons d'assurer efficacement la réparation des préjudices transfrontières subis par les consommateurs.

La Section II analyse les amendements apportés par les pays Membres de l'OCDE à leur législation nationale pour leur permettre de traiter de manière appropriée les différentes formes de fraude internationale. Ces amendements ont généralement conduit à des réformes structurelles des organismes de mise en œuvre de la protection du consommateur nationaux qui ont, dans certains cas, hérité de nouveaux et plus importants pouvoirs de contrôle. Pour faire face à l'augmentation constante des plaintes en matière de fraude transfrontière et des préjudices subis par les consommateurs ces dernières années, les autorités nationales chargées d'assurer la protection des consommateurs, ainsi qu'un certain nombre d'autres agences gouvernementales, ont développé des campagnes d'éducation et de sensibilisation des consommateurs plus élaborées, coopérant à ce titre étroitement avec le secteur privé.

La Section III étudie les efforts entrepris par les pays Membres de l'OCDE pour constituer un cadre de contrôle international efficace et nécessaire à l'amélioration des systèmes nationaux. Les organismes de mise en œuvre de la protection du consommateur ont pris une part active au sein des réseaux internationaux informels et ont conclu un certain nombre d'accords internationaux et régionaux améliorant la notification, l'échange d'informations et l'assistance mutuelle au cours des enquêtes. Cette section tire également les leçons d'autres cadres de coopération internationaux préexistants et régissant différentes politiques telles que celle de la concurrence et des investissements et valeurs mobilières. Ces leçons permettent d'étudier diverses façons d'améliorer le système de contrôle de la coopération pour la protection des consommateurs.

La Section IV examine les résultats pratiques des améliorations produites à la fois au niveau national et international, mettant l'accent sur les affaires transfrontières traitées par des organismes de mise en œuvre de la protection du consommateur des pays Membres de l'OCDE. Dans la plupart des cas, ces organismes de protection des consommateurs ont réussi à arrêter les commerçants malhonnêtes ou à les empêcher de s'engager dans des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses transfrontières, en menant des enquêtes coordonnées dans différents pays et en adoptant des jugements retentissants.

L'impact des Lignes Directrices

Le présent rapport démontre que les principes énoncés dans les Lignes Directrices ont dorénavant et déjà connu une portée considérable. Des progrès constants ont en effet été notés au cours des trois dernières années sur le plan de leur promotion et de leur mise en œuvre.

Les Lignes Directrices ont été clairement reconnues au niveau international en tant que moyen efficace pour arrêter les commerçants malhonnêtes, abusant de la confiance des consommateurs. Ainsi, l'Accord de Libre-Échange ("AUSFTA") signé entre l'Australie et les États-Unis, entré en vigueur en janvier 2005, reconnaît explicitement les Lignes Directrices comme étant un mécanisme de coopération efficace pour la mise en œuvre de la protection des consommateurs.⁴

Les Lignes Directrices recommandent aux pays Membres d'améliorer les procédures en place pour le partage de l'information en ce qui concerne les enquêtes en matière de fraude transfrontière. Plusieurs autorités de mise en œuvre de la protection des consommateurs des pays Membres de l'OCDE ont mis en place des arrangements informels dans le but d'améliorer un tel partage d'informations.

A titre d'exemple, en 2005, la « U.S. Federal Trade Commission » (« US FTC ») et « Profeco » au Mexique ont signé un accord informel d'échange d'informations. La signature en mars 2004 de Protocoles d'Échange d'Informations entre le Bureau de la Concurrence du Canada, « l'Office of Fair Trading » au Royaume-Uni ("UK OFT"), l'ACCC et la « US FTC » entre 2003 et 2004, constitue une nouvelle preuve des progrès réalisés dans la mise en œuvre des Lignes Directrices, grâce à la mise au point de procédures d'échanges d'informations efficaces entre organismes de mise en œuvre de la protection du consommateur pour mettre un terme aux pratiques frauduleuses et trompeuses transfrontières.

Les Lignes Directrices ont également joué un rôle considérable dans le domaine du spam. Suite aux suggestions résultant de l'Atelier de l'OCDE sur le Spam, en février 2004, les pays Membres ont examiné les possibilités de développer la coopération en matière de mise en œuvre de la protection du consommateur dans ce secteur. Le Conseil de l'OCDE a récemment approuvé une Recommandation (OCDE, 2006) pour encourager les pays Membres à mettre en place une coopération plus étroite en matière de lutte contre le spam.⁵ La Recommandation fait spécifiquement référence à l'importance des Lignes Directrices, précisant que "dans certains cas, ... [les Lignes Directrices] peuvent s'appliquer directement à la coopération pour la lutte transfrontière contre le spam et que même lorsque cela n'est pas le cas, un certain nombre des principes exprimés dans ces Lignes Directrices peuvent être utilement adaptés pour élaborer des cadres nationaux appropriés et faciliter la coopération internationale pour faire appliquer les lois contre le spam."

Au niveau de l'Union européenne ("UE"), la Commission européenne a également spécifiquement reconnu les Lignes Directrices comme une étape importante pour s'attaquer au problème de la fraude transfrontière au niveau international (Commission européenne, 2004). On retrouve cette reconnaissance dans l'adoption du Règlement du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne n°2006/2004 relatif à la Coopération des Autorités des États Membres Chargées de la Mise en Œuvre de la Législation sur la Protection des Consommateurs («Règlement de Coopération en matière de Protection des Consommateurs»),⁶ qui vise à instituer un réseau intégré de mise en œuvre de la protection des consommateurs au sein de l'Union européenne, et qui comporte de nombreux principes similaires à ceux des Lignes Directrices. Ce Règlement est directement applicable et obligatoire dans le droit des 25 États membres de l'Union européenne sans aucune mesure de transposition nationale, et – suite à la transposition en droit national – dans celui des pays de l'Espace Économique Européen (Islande, Liechtenstein, Norvège).⁷

Malgré ce succès, la fraude transfrontière représente encore à l'heure actuelle un sérieux problème et d'autres efforts devront être entrepris pour assurer l'efficacité de la coopération entre les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs.

Le besoin de ressources financières supplémentaires, de sessions de formation d'un personnel insuffisamment préparé techniquement et des problèmes de compétence linguistique, ont empêché certains organismes de mise en œuvre de la protection du consommateur d'acquérir de l'expérience en matière de lutte contre la fraude transfrontière.

Les statistiques disponibles indiquent que les plaintes transfrontières introduites par des consommateurs dans des cas de fraude sont en augmentation constante. S'il est vrai qu'une telle augmentation a l'avantage de montrer que le consommateur sait de plus en plus souvent qu'il peut déposer plainte utilement – prouvant l'efficacité des mesures pédagogiques en place – elle indique également l'ampleur du problème qui reste encore à résoudre au moyen d'actions concertées des pays Membres de l'OCDE.

SECTION I. LES EFFORTS DE L'OCDE POUR LA MISE EN OEUVRE DES LIGNES DIRECTRICES

La responsabilité principale dans la mise en oeuvre des Lignes Directrices revient aux pays Membres de l'OCDE, dans la mesure où elles s'adressent essentiellement aux "organes publics nationaux, ..., investis du pouvoir de protéger les consommateurs" (Section I. D).

Toutefois, l'OCDE a elle-même largement encouragé la mise en oeuvre des principes des Lignes Directrices sur la mise en oeuvre de la coopération pour la protection des consommateurs. Le Comité de la Politique à l'égard des Consommateurs a ainsi joué un rôle essentiel dans la réussite de la mise en oeuvre des Lignes Directrices. Comme le recommandent spécifiquement les Lignes Directrices, le Comité tient à jour une liste de points de contact des organismes de contrôle des pays Membres de l'OCDE. En outre, le CPC entreprend à l'heure actuelle d'importants travaux dans le but d'assurer l'élaboration d'une réparation efficace des préjudices subis par les consommateurs sur le marché mondial.

A. Désignation des points de contact des organismes de coopération

Les Lignes Directrices recommandent que "les pays Membres désignent un organisme de contrôle en matière de protection des consommateurs ou un organisme chargé d'élaborer la politique de protection des consommateurs agissant comme point de contact pour faciliter la coopération relevant des présentes Lignes Directrices." (Section III. F).

Elles recommandent également que le Secrétariat Général tienne un registre de ces points de contact et les mette à la disposition des autres pays Membres de l'OCDE. Ces informations font l'objet de deux listes distinctes :

- une liste interne à l'OCDE qui énumère les coordonnées des 21 responsables de chaque pays membre, leurs numéros de téléphone et leurs adresses électroniques. Cette liste est mise à la disposition des délégués du CPC par courrier électronique et sur le site web du CPC, protégé par un mot de passe. Le CPC communique la liste interne à la Présidence du RICPC.
- Une seconde liste, comprenant 18 points de contacts n'identifiant pas de responsables en particulier, est accessible au public et fournit des données pouvant être utiles aux consommateurs, aux entreprises et aux responsables de la mise en oeuvre de la protection du consommateur des pays non membres de l'OCDE. La liste publique est publiée sur le site web de l'OCDE.⁸

Les deux listes sont régulièrement mises à jour.

B. Travaux entrepris par le CPC pour la réparation des préjudices subis par les consommateurs

Les Lignes Directrices invitent les pays de l'OCDE à « étudier ensemble le rôle des systèmes de réparation pour les consommateurs dans la réponse au problème des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses » et proposent qu'ils « consacrent une attention particulière à la mise en place de systèmes de réparation transfrontières efficaces. » (Section VI).

Le CPC a déjà entrepris des travaux substantiels dans ce domaine. En avril 2005, il a organisé un atelier sur le *Règlement des Litiges et la Réparation des Préjudices Subis par les Consommateurs sur le Marché Mondial*. Cet atelier, accueilli par le gouvernement des États-Unis, s'est tenu à Washington, DC.

L'un des objectifs de l'atelier était de réfléchir au rôle des organismes gouvernementaux dans l'obtention d'une réparation financière pour les consommateurs et aux moyens d'améliorer l'efficacité des recours offerts aux consommateurs dans les cas de fraude transfrontière, en développant, par exemple, la coopération judiciaire internationale. À titre de base de travail pour l'atelier, le CPC a rédigé un rapport qui donne un aperçu des cadres existants pour le règlement des litiges et la réparation des préjudices subis par les consommateurs dans les pays Membres et qui traite des obstacles pratiques et juridiques à l'obtention et à l'exécution des décisions financières dans les cas de fraude transfrontière (OCDE, 2005b).⁹

Bien que tous les pays Membres de l'OCDE n'aient pas été représentés à cet atelier, un consensus sur la nécessité de conférer aux agences gouvernementales le pouvoir d'obtenir une réparation financière pour les consommateurs s'est dégagé. Il a été noté que cette capacité peut devenir un moyen particulièrement efficace pour dédommager les consommateurs victimes de fraude transfrontière, dans des cas où les obstacles pratiques et juridiques à une action privée sont importants. Étant donné que les gouvernements disposent de pouvoirs d'enquête et d'autres pouvoirs de contrôle dont ne disposent pas les plaignants privés, les premiers se trouvent souvent dans une situation privilégiée pour traiter de telles affaires et assurer une indemnisation aux consommateurs.

Pendant l'atelier, la US FTC a fait savoir qu'entre avril 2004 et mars 2005, elle avait obtenu des jugements ordonnant le remboursement de plus de USD 480 millions de dédommagement pour les consommateurs et qu'au fil des années, elle a distribué des indemnités de réparation à des consommateurs dans plus de 100 pays.

Il a cependant été noté que dans certains pays Membres, des difficultés pour exécuter les jugements obtenus par des autorités gouvernementales allouant des réparations financières pourraient être rencontrées, étant donné que ces jugements pourraient être considérés comme étant en réalité de nature criminelle ou fiscale ou pourraient soulever d'autres questions d'ordre public. Les participants ont souligné que l'Accord de Libre-Échange entre les États-Unis et l'Australie constitue un modèle potentiel pour dépasser ces difficultés. L'accord contient une clause disposant qu'un jugement monétaire obtenu par certaines autorités gouvernementales, incluant la US FTC et l'ACCC, dans le but de fournir une compensation au consommateur, ne devrait pas être automatiquement exempt de reconnaissance et de force exécutoire en raison de son caractère criminel ou fiscal.¹⁰

Sur la base des débats menés au cours de l'atelier, le CPC élabore actuellement une Recommandation sur le *Règlement des Litiges et la Réparation des Préjudices*. Cette Recommandation vise à poser les jalons d'un système national efficace et complet, et à identifier les moyens permettant de mieux affronter les difficultés rencontrées pour obtenir et exécuter les recours financiers des consommateurs dans des cas de fraude transfrontière.

SECTION II. AMÉLIORATION DES CADRES DE CONTRÔLE NATIONAUX

Comme le recommandent les Lignes Directrices (Section II. A), un certain nombre de pays Membres de l'OCDE ont mis en place, ou se préparent à adopter de nouvelles lois relatives au contrôle pour faire face aux défis posés par la fraude, lesquels sont en constante évolution. (L'Annexe III du présent rapport présente une liste des nouvelles lois et des lois en préparation depuis juin 2003 en matière de fraude transfrontière).

Grâce à ces réformes législatives, de nouveaux organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs ont été créés, tandis que ceux qui existaient déjà ont été réorganisés. De plus, la coordination nationale avec d'autres organismes travaillant sur la politique à l'égard des consommateurs a été renforcée afin d'assurer un échange d'informations complet et fructueux sur les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses transfrontières.

Suite à une augmentation ces dernières années des plaintes pour fraude transfrontière et des pertes subies par les consommateurs, les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs et les gouvernements des pays Membres de l'OCDE ont entrepris des initiatives importantes pour mieux éduquer et informer les consommateurs. Le secteur privé a également participé à ces efforts visant à sanctionner les commerçants malhonnêtes.

A. Des autorités de contrôle de la protection du consommateur réorganisées et renforcées

Comme vu plus haut, les Lignes Directrices sont principalement destinées aux "organes publics nationaux, tels que désignés par chaque pays membre, investis du pouvoir de protéger les consommateurs". Ces organes publics peuvent élaborer des politiques ("organismes chargés d'élaborer la politique de protection des consommateurs") ou se donner pour principale mission d'appliquer les législations ("organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs"). Certains de ces organismes de contrôle peuvent être chargés de ces deux missions (Section I. A, C et D).

Des organismes de contrôle nouveaux ou restructurés

À l'origine, les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs ont été créés pour protéger les consommateurs nationaux des pratiques frauduleuses de contrevenants locaux ou nationaux. Depuis la publication des Lignes Directrices, les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs ont été mis en place ou réorganisés dans six pays en vue de donner aux autorités de contrôle les moyens nécessaires pour protéger les consommateurs de la fraude transfrontière. Dans trois autres pays, des propositions de réforme sont à l'étude, ou de nouvelles mesures de formation des agents de ces organismes ont été mises en place.

Aux Pays-Bas, conformément au projet de loi sur le contrôle et la protection des consommateurs ("*Wet handhaving consumentenbescherming, Whc*"), un organisme public de mise en œuvre de la protection des consommateurs ("ConsumerAuthority") a récemment été créé et devrait être opérationnel d'ici janvier 2007.

En Autriche, les pouvoirs de mise en œuvre vont être attribués à environ six organismes publics existants incluant l'autorité de la concurrence et le bureau de l'avocat général en matière d'ententes du

Ministère de la Justice, conformément au Règlement de l'UE/EEE sur la Coopération en matière de Protection du Consommateur. Afin d'améliorer et d'intensifier les contacts entre les organismes nationaux impliqués dans la protection des consommateurs en Autriche, un réseau a été constitué sur le site web public opéré par le *Bundesministerium für Soziale Sicherheit Generationen und Konsumerschutz*, afin de permettre l'échange d'idées et d'expériences. En outre, un forum de discussion destiné aux Consommateurs a été mis en place.¹¹

En Allemagne, l'*Office Fédéral de Protection des Consommateurs et de la Sécurité Alimentaire* ("BVL") est en voie d'être désigné comme le bureau unique de liaison public pour les litiges de consommateurs transfrontières. Le BVL pourra traiter directement des affaires de fraude, ou bien pourra transmettre une affaire à un autre organisme de contrôle national approprié. Dans certaines circonstances, le BVL aura la possibilité de confier cette mission à un organe privé national de protection des consommateurs, conformément aux Lignes Directrices qui reconnaissent l'importance du rôle complémentaire joué par des organes privés chargés de faire respecter la loi en matière de protection des consommateurs (Section I. A).

En mai 2005, l'*Irish National Consumer Agency* ("NCA") a également été nommé bureau unique de liaison dans les affaires transfrontières. La NCA sera notamment chargée de la défense, de la recherche, de l'information, du contrôle, de l'éducation et de la sensibilisation des consommateurs.

En Belgique, une Unité de coopération internationale a été intégrée à la *Direction Générale Contrôle et Médiation* ("DGCM"). Cette unité servira de point de contact pour ses homologues étrangers dans des affaires de fraude transfrontière.

Enfin, en Grèce, les plaintes pour fraude transfrontière sont traitées par le Centre Européen des Consommateurs (qui opère sous l'égide du Réseau central européen des consommateurs) depuis son intégration au Ministère du Développement en janvier 2005.

En marge de la création ou de la réorganisation de ces organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs, certains pays Membres ont peu à peu eu plus clairement conscience de la nécessité d'offrir aux organismes en question des moyens et structures plus adaptés pour leur permettre de faire face aux problèmes de fraude transfrontière.

Le gouvernement australien a ainsi créé un groupe de travail spécifiquement chargé de faire le point et de rédiger un rapport sur la mise en œuvre des Lignes Directrices de l'OCDE (à venir). Ce groupe de travail envisage notamment d'introduire des changements pour améliorer les arrangements existants en matière de coopération, en ce qui concerne plus précisément l'échange d'informations et les méthodes de notification des organismes de contrôle étrangers à propos des enquêtes en cours.

En juin 2005, le Ministère du Commerce et de l'Industrie du Royaume-Uni a introduit une proposition pour une "Stratégie des Consommateurs" qui expose les projets du Royaume-Uni en matière de politique à l'égard des consommateurs pour les quelques années à venir. Afin de renforcer le cadre national de protection du consommateur au Royaume-Uni, une nouvelle autorité de réglementation nationale a été instituée (le « Local Better Regulation Office ») et les compétences de la UK OFT étendues afin d'assurer la mise en place de mécanismes de coopération transfrontière plus efficaces.

Au Mexique, les responsables de la *Procuraduria Federal del Consumidor* ("PROFECO") ont participé à une formation internationale sur la façon d'identifier, de traiter et de faire cesser les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses transfrontières.

L'autorité accrue des organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs

Les Lignes Directrices recommandent que les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs disposent du pouvoir nécessaire pour prendre des mesures efficaces dans le contexte de la fraude transfrontière, y compris du pouvoir “d’agir contre les entreprises nationales qui se livrent à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l’encontre de consommateurs étrangers [et] contre les entreprises étrangères qui se livrent à des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses à l’encontre de leurs propres consommateurs” (Section V).

Conformément à cette idée, dans certains pays, les organismes de contrôle bénéficient de nouveaux pouvoirs d’exécution leur permettant de mieux traiter les cas de fraude transfrontière.

Ainsi, en France, suite à l’adoption en septembre 2005 d’une Ordonnance, la *Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes* (“DGCCRF”) a obtenu de nouveaux pouvoirs d’injonction et de cessation. En outre, les responsables français sont habilités à demander aux tribunaux civils et administratifs d’ordonner la suppression de clauses abusives dans les contrats signés par des consommateurs et peuvent obtenir des engagements de la part de fraudeurs. L’ordonnance française prévoit explicitement que les agents de la DGCCRF peuvent coopérer avec les pays Membres de l’OCDE et les pays non membres de l’Union européenne, en vue de prévenir ou de faire cesser des pratiques commerciales transfrontières illicites. Cette coopération consiste en l’établissement de contacts et d’échanges d’informations non couvertes par le secret professionnel.

Certains pays Membres de l’OCDE ont toutefois fait part d’obstacles à la reconnaissance et à l’exécution des jugements dans les pays où les contrevenants agissent ou dans ceux où les consommateurs sont victimes. Comme précédemment remarqué (au para. 34), des difficultés particulières pourraient exister dans l’exécution des jugements monétaires obtenus par des autorités de protection des consommateurs dans le but de rendre au consommateur son dû, étant donné que ces jugements pourraient être considérés comme étant de nature criminelle ou fiscale. Un développement positif visant à aborder cette question est reflété dans l’Accord de Libre Échange. Celui-ci prévoit qu’un jugement monétaire obtenu par certaines autorités gouvernementales, y compris la US FTC et l’ACCC en Australie, dans le but d’obtenir une compensation pour les consommateurs, ne devrait généralement pas être exempt de reconnaissance et de force exécutoire sur le seul fondement que ce jugement est de nature criminelle ou fiscale.

La Finlande, par exemple, a souligné dans ses réponses à la Partie II du questionnaire que ce problème risque de réduire la protection des consommateurs étant donné qu’en pratique, les injonctions sont plutôt difficiles voire impossibles à exécuter dans des cas de fraude transfrontière.

De même, la *Commission Australienne de la Concurrence et de la Consommation* (“ACCC”) a signalé cette restriction. Alors que cet organe de contrôle dispose de toute une gamme de pouvoirs d’exécution (il peut demander une ordonnance pour empêcher un comportement interdit ou le jugement d’un tribunal pour le paiement de dommages, la résiliation, l’annulation ou la modification d’un contrat, une probation, une ordonnance de publicité négative ou de publicité corrective), celui-ci risque de rencontrer des difficultés pour faire appliquer les jugements nationaux à l’étranger.

L’affaire *ACCC c. Chen* illustre précisément ces difficultés. Dans cette affaire, l’ACCC avait demandé la délivrance d’une ordonnance contre Chen, un résident américain exploitant un site web trompeur lequel ciblait, à partir des États-Unis, des consommateurs australiens. Le tribunal australien a fait remarquer que l’injonction ne pourrait pas être appliquée contre l’accusé, étant donné qu’aucun mécanisme d’enregistrement ou d’exécution d’une telle injonction provenant d’une juridiction étrangère n’existe en général en droit international privé. Le tribunal australien a toutefois décidé d’accorder cette injonction

pour inciter les autorités étrangères à protéger les consommateurs australiens contre la fraude transfrontière.

Nouvelles lois et lois envisagées sur l'échange d'informations

L'échange d'informations est essentiel à la réussite du contrôle de la coopération prévu par les Lignes Directrices (Section IV. B). Certains pays ont récemment adopté une nouvelle base juridique pour développer le flux d'échanges d'informations.

En France, depuis l'adoption d'une ordonnance en septembre 2005, la DGCCRF peut échanger avec ses homologues étrangers toute information ou document obtenus au cours d'enquêtes (non protégées par le secret professionnel ou par le secret de l'instruction).

En Corée, le Ministère de l'Économie et des Finances ("MOFE") prépare actuellement une révision de la loi *sur la Protection des Consommateurs* qui intégrera des recommandations énoncées dans les Lignes Directrices. Pour compléter cette révision, le MOFE élabore des Lignes Directrices sur la résolution de litiges transfrontières avec les consommateurs. Celles-ci contiendront des règles spécifiques sur l'échange d'informations.

En 2005, « l'Australian Productivity Commission » a publié un rapport recommandant que l'Australie et la Nouvelle-Zélande modifient leur législation pour permettre à leurs autorités de la concurrence et de la protection des consommateurs d'échanger des informations confidentielles. Un projet de loi de la Commission du Commerce sur l'échange d'informations et les charges est en cours d'élaboration à cet égard en Nouvelle-Zélande.

En 2005, la US FTC a rendu un rapport au Congrès américain (US FTC, 2005), recommandant l'adoption d'une législation, le "*US SAFE WEB Act*," laquelle permettrait notamment à la US FTC d'échanger des informations pertinentes et d'apporter son assistance à ses homologues étrangers dans le cadre d'enquêtes en matière de fraude.

Certains pays ont cependant signalé leur incapacité à recevoir des informations en provenance de certains de leurs homologues étrangers tenus de respecter des restrictions législatives nationales en matière d'échange d'informations.

Enquêtes, Rassemblement et Préservation des Preuves

Les Lignes Directrices recommandent aux pays Membres de l'OCDE de s'entraider, de s'avertir mutuellement en cas d'éventuelles enquêtes en cours et de simplifier leurs méthodes de coopération (Section IV. A). Pour assurer une parfaite coopération, les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs doivent coordonner les enquêtes les concernant dans d'autres pays et faire tout leur possible pour obtenir et préserver les preuves nécessaires au cours de ces enquêtes (Section II. A.2).

Ce principe est repris dans le nouveau Règlement de l'Union européenne relatif à la Coopération en matière de Protection des Consommateurs. Ce Règlement prévoit que chaque autorité compétente dispose de pouvoirs d'enquête et d'exécution tels que le droit de mener les inspections nécessaires sur place, l'accès à tout document pertinent, le droit de demander au vendeur ou au fournisseur de mettre fin à leur infraction, le droit d'exiger de la partie perdante qu'elle dédommage l'État ou le bénéficiaire désigné ou prévu par la législation nationale, en cas de non-exécution de la décision. Chaque autorité compétente peut exercer ces pouvoirs directement, sous sa propre autorité, sous le contrôle des autorités judiciaires, ou bien encore en demandant aux juridictions compétentes d'adopter une décision adéquate.

Au cours de l'enquête, un organisme de mise en œuvre de la protection des consommateurs pourra demander à son homologue dans un autre État membre de l'Union européenne de délivrer une ordonnance de cessation dans le cadre du réseau d'assistance mutuelle. La Commission européenne stockera dans une base de données et traitera les informations transmises par les États membres de l'Union européenne. Ces informations ne pourront être utilisées que pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs.

Seuls deux pays membre ont fait part d'innovations dans ce secteur. En vertu de l'Ordonnance de 2005, la DGCCRF française a en effet obtenu la possibilité de mener des recherches en tout lieu où une fraude a été commise et de saisir tout type de documents, y compris des informations confidentielles concernant des entreprises. Comme mentionné auparavant, la US FTC a recommandé au Congrès des États-unis d'adopter le « *US SAFE WEB Act* ». Cette législation pourrait permettre à la US FTC de fournir une assistance en matière d'enquêtes aux agences étrangères.

Des sanctions plus significatives

Dans un certain nombre de pays Membres de l'OCDE, les sanctions ont été renforcées. Au Mexique, suite à des amendements législatifs récents, les sanctions imposées sur les auteurs d'infractions ont été augmentées de manière significative et feront l'objet d'une révision annuelle. Au Japon, la législation anti-spam s'est durcie en 2005 avec l'introduction de sanctions importantes contre les spammeurs prenant une fausse identité et utilisant de fausses adresses électroniques. Ces sanctions peuvent atteindre un million de yens ou un an d'emprisonnement.

B. Une coordination approfondie avec d'autres organismes nationaux

Dans de nombreux pays, diverses autorités sont habilitées à traiter des problèmes de protection des consommateurs. Afin de ne pas risquer de prendre des initiatives parallèles ou incompatibles dans ce domaine ou afin d'y remédier, s'il y a lieu, des actions et discussions coordonnées ont été mises en place par l'intermédiaire de réseaux, d'unités spécifiques de protection des consommateurs et pénales, de comités d'experts et, dans un pays, d'un Protocole d'Accord.

Au Japon, un Réseau de Lutte contre les Problèmes de Consommation Transfrontière a été créé en mai 2004 pour permettre à différents ministères japonais et au « Cabinet Office » de débattre des problèmes transfrontières, notamment en matière de fraude. Le « Conseil de Liaison pour la Surveillance des Consommateurs Agés » institué dans le but de protéger spécifiquement cette catégorie de personnes, a tenu sa première réunion en décembre 2005, à l'occasion de laquelle plusieurs ministères, des organisations promouvant le bien-être des personnes âgées, ainsi que des associations de consommateurs, ont pu échanger des informations. Enfin, en avril 2004, un service de lutte contre la cybercriminalité a été instauré par l'Agence de Police Nationale en vue de renforcer les enquêtes menées dans ce domaine.

Aux États-Unis, la US FTC a créé une Unité de Liaison Criminelle chargée d'identifier les organismes de contrôle les mieux placés pour traiter de cas de fraude spécifiques. Cette unité travaille en coordination avec d'autres autorités pénales pour aider la US FTC à préparer des procès et des poursuites en parallèle. En outre, la US FTC a constitué un Groupe de Réflexion Fédéral sur le Spam afin de renforcer la coopération avec les autorités civiles et pénales.

En Suède, la création d'un Bureau des Consommateurs axé sur les problèmes de télécommunications est actuellement envisagée. Ce nouvel organisme contribuera à faire cesser la fraude dans ce secteur. En France, la DGCCRF, dont la structure interne est en cours de modification, travaille en collaboration avec les autorités fiscales et douanières et avec la Police.

Au Mexique, PROFECO a entamé un dialogue avec le Ministère de l'Économie sur les problèmes du numérique ainsi qu'avec la Commission Fédérale des Télécommunications.

En Corée, en mai 2005, le *Ministère de l'Économie et des Finances* ("MOFE") a créé un "Comité d'Experts sur les problèmes de Consommation Internationale", qui sert de moyen de coopération entre le gouvernement et les organismes publics chargés de la protection des consommateurs et qui permet d'échanger des idées et des informations à cet égard et d'envisager une coopération bilatérale et régionale en la matière.

Au Royaume-Uni, un Protocole d'Accord est en cours de négociation. Il devrait déboucher sur des actions coordonnées et un échange d'informations entre les différentes autorités britanniques.¹²

Au Canada, le Bureau de la Concurrence a été désigné comme point de contact pour faciliter la coopération en vertu des Lignes Directrices. Le Bureau de la Concurrence a instauré un mécanisme visant à entretenir des contacts réguliers avec les autorités de protection des consommateurs des provinces et territoires canadiens afin d'informer les pays de l'OCDE des enquêtes en cours au Canada et susceptibles de les concerner. Réciproquement, ce système permettra de communiquer à ces autorités les notifications pertinentes provenant d'autres pays de l'OCDE.

En Belgique, la DGCM a créé le Réseau de la Société de l'Information dans le cadre duquel les informations sur les activités frauduleuses des prestataires de services sur Internet sont échangées avec les services publics fédéraux chargés de la fraude tels que la police transfrontières, le bureau du procureur et la Commission pour la protection de la vie privée. En outre, dans le cadre du Système de Gestion des Plaintes sur Internet, la DGCM coopère avec l'Unité de lutte contre la fraude informatique de la Police Fédérale et la Commission pour la protection de la vie privée en vue d'automatiser les plaintes concernant les sites Internet.

L'Australie va prochainement entamer la révision de ses cadres nationaux créés pour faciliter une réponse coordonnée aux questions liées à la protection des consommateurs. Le conseil ministériel en charge de la protection des consommateurs se réunit régulièrement pour discuter de ces questions ; il est composé de représentants de chaque état et territoire australien, ainsi que des gouvernements australien et néo-zélandais. Ce conseil ministériel bénéficie de l'appui d'agents administratifs à travers le Comité des fonctionnaires en charge des consommateurs, qui à son tour bénéficie du soutien de comités consultatifs spécifiques. Le gouvernement australien a annoncé récemment que l'organisation indépendante de recherche du gouvernement, la Commission de Productivité, va passer en revue le cadre de réglementations des consommateurs d'Australie, comprenant des moyens d'améliorer l'efficacité et la mise en pratique effective des dispositions nationales.

C. Éducation et sensibilisation des consommateurs par les pays Membres de l'OCDE

L'éducation est une arme efficace empêchant les consommateurs de subir un préjudice. Les Lignes Directrices recommandent que "les pays Membres sensibilisent les consommateurs aux pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses en prenant, le cas échéant, des initiatives communes" (Section II. F).

Conformément à cette recommandation, la plupart des pays Membres de l'OCDE ont eu recours à toute une série de mécanismes pour éduquer les consommateurs en les informant de toutes les infractions affectant leurs droits, celles-ci étant toujours plus sophistiquées. L'éducation des consommateurs a considérablement progressé grâce à des campagnes d'information et à des sites web promotionnels tenus par les gouvernements.

La plupart des pays Membres de l'OCDE reconnaissent qu'il reste encore beaucoup à faire pour mieux informer le consommateur. Le nombre croissant de plaintes et de préjudices transfrontières reflète bien la nécessité de ripostes plus ambitieuses à l'encontre de la fraude. Cependant, cette évolution souligne également le rôle positif des campagnes d'éducation et de sensibilisation qui informent les consommateurs sur la façon de reconnaître la fraude et de la signaler, sur les endroits où procéder à son signalement, ainsi que sur les mesures que les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs peuvent prendre pour faire respecter leurs droits.

Les campagnes d'information des consommateurs

Les Lignes Directrices prévoient, dans le cadre des principes propres à faciliter la coopération internationale, que les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs coordonnent leurs actions au niveau international afin d'éviter toute interférence avec les enquêtes et activités de contrôle menées dans d'autres pays Membres de l'OCDE (Section III. B). Une telle coordination a permis de développer substantiellement l'éducation des consommateurs sous forme de campagnes d'information.

Lors de sa réunion à Londres en octobre 2004, le RICPC a approuvé un nouvel outil pédagogique, le Mois de Prévention de la Fraude («MPF»). Ayant pour origine une campagne de sensibilisation canadienne destinée à former les consommateurs sur la façon de reconnaître, de signaler ou de faire cesser la fraude dans le cadre d'opérations de télémarketing, de concours et d'usurpation d'identité (cette campagne étant précisément intitulée "*Identifiez-la. Signalez-la. Enrayez-la.*"), le MPF est une initiative commune des membres du RICPC, visant à mieux éduquer les consommateurs sur la fraude, par le biais de diverses manifestations et activités qui se tiennent dans les pays Membres participants pendant un mois précis.

Au Canada, le Bureau de la Concurrence préside le Forum de Prévention de la Fraude («FPF»), un groupe d'entreprises du secteur privé, de groupes de consommateurs et de volontaires, d'agences gouvernementales et organisation d'application de la législation ayant pour but de combattre la fraude visant les consommateurs et les entreprises. Il a pour mandat d'empêcher les canadiens de devenir victimes de fraudes au moyen de mises en garde et de leur éducation, et d'augmenter les chances de dénonciation de telles fraudes lorsqu'elles ont lieu.¹³

Il est bon de noter que le RICPC a fait remarquer que cette initiative a été spécifiquement élaborée pour mettre en œuvre les recommandations prévues par les Lignes Directrices sur la promotion de l'éducation des consommateurs. Cette initiative internationale a jusqu'à présent remporté un grand succès et donné lieu à des campagnes de sensibilisation des consommateurs dans un certain nombre de pays Membres où des brochures, affiches et publicités ont été distribuées. Alors que le premier MPF, qui a eu lieu en février 2005, a concerné 17 pays au total, en 2006, 25 pays Membres du RICPC y ont participé.

En mars 2006, le CPC et le RICPC ont tenu une session conjointe à l'occasion de laquelle l'éducation et la sensibilisation du public ont été discutées. S'inspirant d'études de cas de différents pays Membres, les participants ont examiné l'existence de possible bonnes pratiques pour l'organisation et la conduite de ces campagnes.

Au niveau national, les pays Membres ont produit toute une gamme d'outils perfectionnés pour informer les consommateurs sur des exemples de fraudes transfrontières et sur leurs conséquences néfastes.

Au Royaume-Uni, l'OFT a lancé le *Mois de la Sensibilisation aux Escroqueries*, campagne de publicité avertissant les consommateurs sur les risques de manoeuvres trompeuses et frauduleuses au moyen d'un marketing de masse. Cette campagne avait un double objectif: apprendre aux consommateurs

comment reconnaître une escroquerie et montrer que le Royaume-Uni participe à un partenariat international de lutte contre la fraude.¹⁴

De même, la US FTC et des partenaires du secteur public et privé ont créé une campagne d'éducation des consommateurs multimédia et interactive intitulée "OnGuard Online,"¹⁵ visant à aider les consommateurs à naviguer de manière sûre sur le net en automne 2005. La campagne utilise des instruments linguistiques directs et clairs pour aider les utilisateurs d'ordinateurs à rester sur leurs gardes contre la fraude sur Internet, à sécuriser leurs ordinateurs, et à protéger leurs informations personnelles. La US FTC encourage toute organisation intéressée aux questions liées à la sécurité informatique à se connecter au site www.OnGuardOnline.gov, quelque soit le lieu où elles sont situées dans le monde. En outre, la US FTC encourage toute entité à relever les informations pertinentes sur OnGuardOnline, à se les approprier les traduire si nécessaire et à les disséminer de manière à atteindre le plus de personnes possibles et à satisfaire leurs propres objectifs d'éducation.

Une autre initiative de la US FTC est celle de la Semaine de la Protection National du Consommateur (« National Consumer Protection Week »), laquelle, organisée par la US FTC au mois de février chaque année, illustre les efforts entrepris sur la totalité du territoire américain en faveur de la protection et l'éducation des consommateurs. Pendant cette semaine précise, des agences fédérales, fédérées ou locales, ainsi que des organisations de défense nationales pour la protection du consommateur, ont organisé des manifestations et des ateliers pour faire connaître les escroqueries et apprendre aux consommateurs comment s'en protéger. Au cours de la campagne 2006, la US FTC a créé, à l'intention des consommateurs, un DVD pour la prévention contre la fraude intitulé "Nowhere to run" et le "Grand Scam Challenge", réunissant une série de jeux pédagogiques interactifs en ligne pour les consommateurs.¹⁶ La US FTC a également conclu un partenariat avec des représentants du Service d'Inspection Postale des États-Unis, de la Défense des Consommateurs du Service Postal, de la Gendarmerie Royale du Canada, du centre d'appels PhoneBusters et du Bureau de la Concurrence du Canada, pour étudier les escroqueries destinées aux consommateurs des États-Unis et du Canada.

Au Japon, la campagne "Antiphishing Japan" a été lancée en avril 2005 pour protéger les consommateurs des contrevenants les dirigeant vers un faux site web présenté fallacieusement comme étant celui d'une banque ou d'une société de crédit, pour obtenir leurs coordonnées bancaires.¹⁷ En outre, le Cabinet Office ainsi que d'autres agences et ministères concernés ont mis au point l'édition japonaise du site web econsumer.gov (initiative commune de 20 membres du RICPC, consacrée au traitement des plaintes transfrontières), afin de rassembler et échanger des données avec des organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs étrangers.

La plupart des pays Membres de l'OCDE ont consacré des sites web spécifiques à la formation et à l'avertissement des consommateurs sur les pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses transfrontières. Dans certains pays, ces sites aidant les consommateurs à régler leurs litiges nationaux ou transfrontières connaissent un certain succès.

Ainsi, via le site américain consumer.gov, les consommateurs obtiennent des informations sur les règles appliquées à leurs homologues américains, secteur par secteur (innocuité des produits, alimentation, transport, santé). Ce site web tient à jour une base de données intitulée "do not call", dans laquelle les consommateurs peuvent s'inscrire pour empêcher les télévendeurs de les appeler à domicile. Le site propose également des alertes aux escroqueries et usurpations d'identité. Il comporte en outre un lien vers *Consumer Sentinel*, une base de données sécurisée où plus de 300.000 plaintes de consommateurs sont collectées chaque année dans le domaine du télémarketing, de courrier et de fraude par Internet, et qui est mise au point par la US FTC et ses partenaires chargés de faire respecter le droit international,¹⁸ ainsi que vers le site web du RICPC, econsumer.gov.¹⁹

De plus, aux États-Unis, la US FTC a lancé un site piège destiné aux consommateurs qui se servent de l'Internet pour trouver des offres commerciales intéressantes. En employant des mots courants actuels et en reprenant des affirmations souvent utilisées dans des offres frauduleuses, ce site ressemble à première vue à une promotion « à ne pas manquer », sous la forme alléchante d'une "Sundae Station", un distributeur automatique de glaces. Le site contient des publicités permettant de gagner rapidement de l'argent sans beaucoup d'efforts. Cependant, lorsque les consommateurs cliquent sur l'un des liens, ils apprennent que cette publicité n'est en fait qu'une leçon d'éducation donnée par la US FTC pour les prévenir des risques d'arnaques.²⁰

De même, le Consumer Regulation Website de l'OFT au Royaume-Uni donne aux consommateurs des informations sur les possibilités d'actions législatives et exécutives. Ce site les aide à obtenir un règlement plus rapide de leurs litiges. Dans le cadre de sa « Stratégie du consommateur »,²¹ le Ministère du Commerce et de l'Industrie au Royaume-Uni a également instauré un service de conseils par téléphone et sur Internet destiné aux consommateurs et intitulé "Consumer Direct."

L'Autorité des Postes et Télécommunications norvégienne a, en coopération avec d'autres autorités, représentants de consommateurs et du business, créé un site Internet²² dans le but de fournir aux consommateurs, employés et petites entreprises des informations et conseils sur un usage sécurisé d'Internet et sur la manière d'éviter les pratiques frauduleuses communiquées par courriel telles que les "lettres nigériennes," les loteries, les sites fallacieux institués dans le but d'usurper les coordonnées bancaires des utilisateurs.

En Australie, la « *Australasian Consumer Fraud Taskforce* » (« ACFT »), créée en mars 2005, travaille à la mise en œuvre d'une campagne annuelle d'informations coordonnée pour les consommateurs. La ACFT, qui comprend 18 agences de régulation gouvernementale et des divisions protégeant les consommateurs contre les fraudes et les escroqueries, a facilité une approche coordonnée via tous les secteurs gouvernementaux pour travailler ensemble à la question des fraudes visant le consommateur australien. Le calendrier de la campagne d'information est prévu pour coïncider avec le « *Global Consumer Fraud Prevention Month* » (le Mois de Prévention Mondiale des Fraudes aux Consommateurs), afin que le secteur privé prenne part à cette initiative, afin d'échanger des informations et de susciter un intérêt plus prononcé pour la recherche sur les fraudes et escroqueries visant les consommateurs.

Impacts des campagnes d'information des consommateurs

En 2005, le CPC a publié un Rapport sur les Campagnes d'Information des Consommateurs relatives aux Escroqueries (« scams ») (OCDE 2005). Ce rapport conclut que, jusqu'à présent, l'impact sur le comportement des consommateurs des campagnes de lutte contre les escroqueries a été peu étudié. Le rapport fait néanmoins référence à deux projets de recherches sur la sensibilisation à la fraude par téléphone, menés par le Bureau de la Concurrence du Canada en 2003 et 2005. Les conclusions de ces recherches ont permis de noter qu'une "tendance à l'inertie [des consommateurs] consistant à ne pas signaler les escroqueries ou à ne pas s'en plaindre demeure un obstacle considérable." Le rapport cite également une enquête menée en 2005, démontrant que "76% des consommateurs sont confiants ou très confiants dans leur aptitude à ne pas se faire piéger par des escroqueries" mais que "34% seulement estiment disposer de nombreuses informations les aidant à éviter les escroqueries."

Comme l'indique le tableau ci-dessous, d'après les statistiques recueillies par les pays Membres, le nombre de plaintes transfrontières déposées par des consommateurs continue à augmenter:

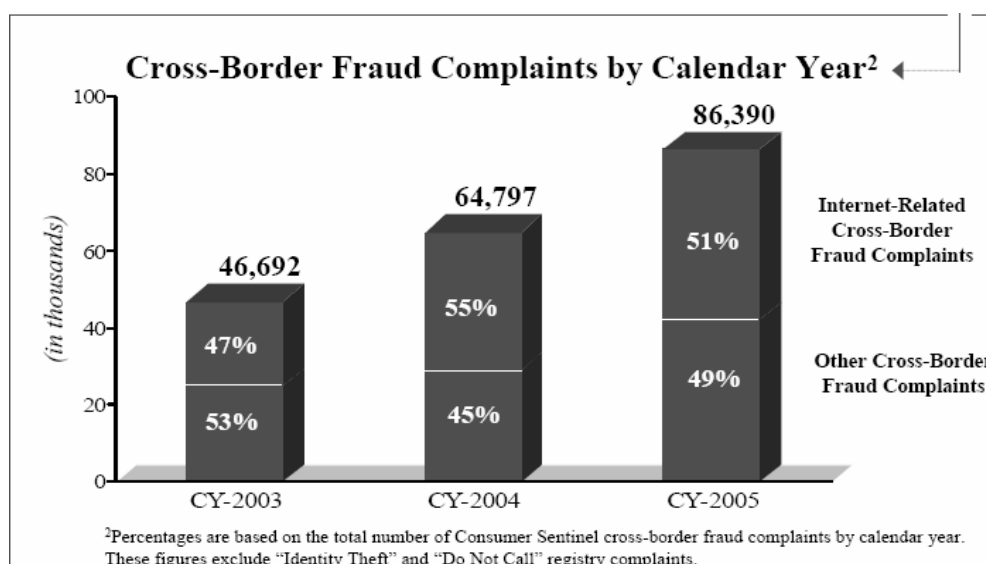
Figure 1. Plaintes transfrontières reçues par certains pays Membres

Organismes de contrôle	Plaintes transfrontières	
	2004	2005
KCPB	113	85
US FTC	64,797	86,390

Source: OCDE, 2006.

Le Rapport de 2006 sur *l'Évolution de la Fraude Transfrontière* publié par la US FTC indique qu'entre 2002 et 2004, les plaintes relatives à la fraude transfrontière en ligne ont augmenté plus rapidement que les autres sortes de plaintes (US FTC, 2006). Ce rapport se fonde sur les plaintes figurant dans la base de données automatisée et sécurisée contenant des plaintes de consommateurs, *Consumer Sentinel*:

Figure 2. Plaintes relatives à la fraude transfrontière par année civile



(2) Les pourcentages sont fondés sur le nombre total par année civile de plaintes pour fraude transfrontière figurant dans la base de données Consumer Sentinel. Ces chiffres ne tiennent pas compte des plaintes enregistrées pour « vol d'identité » et « ne pas appeler ».

Source: Rapport de la US FTC de 2006 sur *la Fraude aux Consommateurs et les Données relatives aux Plaintes en matière d'Usurpation d'identité*.

Outre une augmentation du volume des plaintes, on note en 2005 une augmentation de la valeur des préjudices financiers. Les plaintes figurant dans la base de données *Consumer Sentinel* correspondent à des pertes subies par les consommateurs en cas de fraude de plus de USD 680 millions (contre USD 565 millions en 2004).

Il est évident que le nombre de plaintes transfrontières des consommateurs sous-estime largement le chiffre de la fraude perpétrée dans les pays Membres de l'OCDE. Dans de nombreux cas, les consommateurs ne sachant pas que leurs plaintes sont faites à l'encontre d'entités étrangères. Par exemple, un consommateur peut ne pas savoir d'où un courriel non sollicité provient. En effet, les consommateurs peuvent penser qu'ils sont en contact avec une entité nationale, alors qu'en réalité il s'agit d'une entité étrangère déguisant le lieu de sa résidence. Même si un défendeur local fraude un consommateur local, le défendeur peut en fait utiliser une tierce partie étrangère, tel qu'un prestataire de service sur Internet, un nom de domaine, une banque pour mettre informations et avoirs le concernant hors de portée des autorités de contrôle.

Dans tous les cas, le nombre accru des plaintes de consommateurs doit être considéré dans le contexte d'une augmentation globale de leurs transactions transfrontières au sein d'une économie de plus en plus mondialisée. Cette augmentation reflète également deux éléments positifs issus des campagnes de sensibilisation. Les consommateurs sont mieux avertis de l'importance de déposer leurs plaintes pour que des mesures de contrôle efficaces puissent être prises. Ils sont en outre conscients de la capacité accrue des organismes de contrôle à lutter contre les commerçants malhonnêtes.

De plus, les efforts entrepris par les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs pour réparer les préjudices subis par les consommateurs ont contribué à donner confiance à ces derniers. Comme on l'a vu précédemment, les Lignes Directrices recommandent une amélioration dans ce domaine puisqu'elles demandent aux pays Membres de l'OCDE "d'étudier ensemble le rôle des systèmes de réparation pour les consommateurs dans la réponse au problème des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses" (Section VI).

En novembre 2004, la coopération transfrontière entre des autorités chargées de faire respecter la loi au Canada et aux États-Unis devait garantir un montant d'environ USD 1.5 million de réparations en faveur des victimes de quatre escroqueries internationales par le biais de loteries organisées par des télévendeurs basés au Canada et visant des consommateurs situés aux États-Unis. De même, la Commission australienne des valeurs mobilières et des investissements ("ASIC") a réussi, dans le cadre de ses activités de contrôle, à récupérer AUD 199 millions pour dédommager des consommateurs de pertes qu'ils avaient subies.

Ces efforts réussis de respect du droit prouvent aux consommateurs qu'ils peuvent faire confiance à l'efficacité des mesures qui peuvent être prises s'ils font eux-mêmes l'effort de déposer plainte.

D. Coopération avec le secteur privé

Les Lignes Directrices recommandent fortement aux pays Membres de l'OCDE d'assurer une formation, des entreprises et des consommateurs, ainsi qu'une coopération internationale efficace avec les entreprises, les groupements professionnels et les groupes de défense des consommateurs (Section VII). Cette coopération s'est révélée efficace dans le cadre de groupes de travail permettant l'instauration de contacts réguliers entre organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs, gouvernements et entreprises, ainsi que lors de la participation d'entreprises à des enquêtes ou encore par le biais même

d'outils propres à certaines entreprises pour former les consommateurs. Tous les pays, à l'exception de deux, ont évoqué l'existence d'une coopération avec le secteur privé.

Collaboration public privé

La plupart des organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs ont encouragé la participation des entreprises à des débats et à des actions visant à renforcer la formation des consommateurs.

Ainsi, en Belgique, à l'initiative de la DGCM, un Code de Conduite a été établi entre des entreprises de télécommunications et des prestataires de services sur Internet pour développer des systèmes visant à éviter ou à mettre un terme aux pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses dans ce secteur.

Au Mexique, PROFECO organise régulièrement des réunions avec le secteur privé pour trouver des moyens d'améliorer la qualité des services fournis aux consommateurs.

En Corée, une session de travail sur les *Problèmes Transfrontières de Consommation* a été organisée par le MOFE en avril 2004, à laquelle des entités privées ont participé.

Au Canada, la campagne sur la Prévention de la Fraude, menée par le Bureau de la Concurrence en coopération avec 30 organisations de protection du consommateur non lucratives et publiques, a été mise en place pour aider les canadiens à se protéger de la fraude.²³ Suite à la campagne précédemment citée « *Identifiez-la. Signalez-la. Enrayez-la.* », Ces entreprises se sont engagées à diffuser les messages d'intérêt public à la radio et à la télévision et à distribuer plus de 30 millions de dépliants et à diffuser des annonces dans les journaux dans le but d'encourager la sensibilisation à la fraude et la prévention.

En janvier 2006, le Médiateur norvégien pour les consommateurs a établi un forum visant à combattre la fraude perpétrée sur Internet. 33 entités privées et publiques participent à ce forum, y compris des institutions bancaires, des prestataires de services sur Internet ainsi que les autorités policières. Des groupes de travail en matière de Spam et de moyens de paiement ont été mis en place et les informations y relatives sont procurées au public. Le forum se consacrera notamment sur la fraude en matière de carte de crédit, la création de faux sites Internet de banques destinés à collecter les coordonnées bancaires des utilisateurs, les enchères sur Internet, les loteries, les messages incitant aux investissements ainsi que la commercialisation de produits de régime et autres produits «miracles».

En France, le *Conseil National de la Consommation* (organisme consultatif placé sous l'égide du ministère chargé de la protection des consommateurs) constitue un forum permettant à des entreprises, à des fournisseurs de services publics et privés et à des associations de consommateurs, de négocier des accords sur certaines questions spécifiques. En outre, "Cybermonde," l'observatoire permanent de la cyberconsommation a été créé en 2004. Il se compose de représentants des autorités publiques, d'entreprises et de juristes.²⁴

Dans ses réponses à la Partie I du Questionnaire sur la Mise en Oeuvre des Lignes Directrices, la US FTC explique que des entités privées ont formulé des réserves quant à la possibilité d'échanger, avec l'organisme de contrôle, certaines informations sur les contrevenants présumés. Pour dissiper ces inquiétudes, le gouvernement des États-Unis a ajouté une disposition à la proposition de loi de 2005 intitulée « *US SAFE WEB Act* ». ²⁵ Cette disposition dégagerait certaines entités du secteur privé, les institutions financières et les fournisseurs de services Internet de toute responsabilité en cas d'échange délibéré, avec des autorités chargées de la protection des consommateurs, d'informations sur le Spam, les logiciels espions et la fraude.

Aide des entreprises au cours d'enquêtes

Les entreprises ont tout intérêt à s'assurer que les consommateurs sont suffisamment protégés contre la fraude, pour bénéficier d'une véritable compétitivité sur le marché. En outre, les informations fournies par les entreprises peuvent jouer un rôle essentiel pour dissuader les fraudeurs.

Aux États-Unis, la coopération entre le bureau de l'Avocat Général de New York et la société Microsoft a permis d'arrêter, en décembre 2003, les plus grosses sociétés auteurs de Spam, lesquelles envoyaient des courriers électroniques non sollicités à des consommateurs en se cachant derrière de fausses identités, de fausses adresses électroniques dans le cadre d'un réseau mondial comprenant plus de 500 ordinateurs.²⁶ Sur la base des preuves rassemblées grâce au service de courrier électronique Hotmail de Microsoft, les sociétés concernées ont été accusées d'avoir envoyé près de 250 millions de messages électroniques par jour, dont bon nombre contenaient des déclarations frauduleuses comme de fausses identifications d'expéditeur et de faux trajets de transmission. Un accord a finalement été conclu avec l'une des sociétés compromises tandis que les autres font encore l'objet de poursuites.

Pour détecter et faire cesser les fraudes en matière de cartes de crédit, l'Australian Crime Commission (qui est placée sous l'autorité du Ministère de la justice et des douanes) a lancé la base de données « National Card Skimming Database ». Celle-ci vise à détecter et à faire cesser ce type de fraudes en stockant et en mettant à la disposition des entreprises et des organismes de contrôle les coordonnées des cartes concernées et des précisions sur la façon et l'endroit dont elles ont été victimes de fraude. Dans le cadre de cette base de données, un partenariat a été mis au point avec un certain nombre d'institutions financières (dont Visa, American Express).

Outils pédagogiques fournis par les entreprises

Les entreprises n'ont pas hésité à élaborer leurs propres outils pour lutter contre la fraude transfrontière.

Ainsi, E-Bay a pris les devants pour instaurer la confiance chez les consommateurs à l'aide de son programme "Trust Community". La société, présente dans près de 60 pays, insiste sur la nécessité d'une plus grande transparence des informations données au consommateur, d'une sensibilisation et d'une protection financière. Via son système "Paypal", E-Bay protège ses clients contre les paiements en ligne non autorisés.

De nombreuses sociétés ou institutions financières sont membres de groupements professionnels ou de services d'abonnement qui possèdent leurs propres codes de bonne conduite pour aider à résoudre des litiges entre entreprises et consommateurs et pour protéger les consommateurs des commerçants malhonnêtes.

SECTION III. CONSTITUTION D'UN CADRE INTERNATIONAL DE COOPÉRATION POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Les pays Membres de l'OCDE ne se sont pas contentés de renforcer leurs cadres nationaux de contrôle et de protection des consommateurs mais ont également utilisé les réseaux régionaux et internationaux existants et conclu différents accords multilatéraux et régionaux pour faciliter le contrôle au niveau mondial, comme le recommandent les Lignes Directrices (Section V. D).

A. Réseaux de Coopération Internationaux et Régionaux

Les pays Membres de l'OCDE ont renforcé leur coopération en matière de contrôle grâce à des réseaux internationaux et régionaux, afin de compléter les actions qu'ils mènent au niveau national. La plupart des organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs participent à des initiatives d'échange d'informations dans le cadre du RICPC et du Plan d'Action de Londres ("PAL"). Au niveau de l'Union européenne et de la Région Économique Européenne, les organismes de contrôle rassemblent aussi des informations sur les expériences de fraude transfrontière via le Réseau des Centres Européens des Consommateurs ("Réseau des CEC").

Ces trois réseaux coopèrent entre eux pour satisfaire des objectifs complémentaires. Ils maintiennent ainsi des liens entre leurs sites web et reçoivent régulièrement des mises à jour informelles sur leurs activités respectives.

Le RICPC

Le RICPC²⁷ est un réseau informel dans le cadre duquel des autorités de contrôle nationales regroupent leurs efforts pour améliorer la protection des consommateurs à l'échelle internationale. Il se compose du RICPC Monde, qui comprend des autorités de 34 pays²⁸ ainsi que quatre observateurs (l'OCDE, la Commission européenne, l'Azerbaïdjan et la Chine) et du RICPC Europe, qui comprend tous les États membres de l'Union européenne et, à titre d'observateur, la Commission européenne. La présidence de ces deux structures est assurée par roulement tous les 12 mois. Pendant cette période, deux réunions internationales sont organisées dans le pays assurant la présidence.

Le RICPC sert principalement de plate-forme de collaboration, dans le cadre de laquelle les organismes de contrôle des pays Membres échangent des informations sur les cas de fraude affectant les consommateurs qui relèvent de leur compétence. Ces échanges ont lieu dans le cadre de téléconférences mensuelles, de rapports nationaux rendant compte des expériences pratiques des organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs et sur le site web *econsumer.gov*.²⁹

Grâce au RICPC, les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs établissent également des contacts directs avec leurs homologues étrangers en matière de fraude. Ainsi, en 2003, l'ACCC a rassemblé des informations auprès de membres du RICPC pour prouver que des billets pour l'Opéra de Sydney avaient été vendus de manière trompeuse et mensongère à partir d'un site d'imitation opéré de l'étranger visant des clients européens. Sur la base des preuves ainsi rassemblées, comprenant également une déclaration d'un employé de la US FTC, le Tribunal Fédéral australien a délivré en faveur de l'ACCC une injonction à l'encontre de l'opérateur du site web.

Tous les ans, les organismes de contrôle du RICPC organisent une journée de veille internationale, connu sous le nom de “Sweep day”, pendant laquelle des actions sont menées simultanément dans différents pays pour identifier les sites web qui trompent les consommateurs. Le RICPC décide chaque année du thème et de la date de cette journée dont la coordination et la direction sont assurées par l’Australie (l’ACCC). C’est donc une manifestation qui contribue à sensibiliser les consommateurs et les internautes en général et qui améliore notamment l’échange d’informations entre les autorités chargées de faire respecter la loi dans les différents pays. Comme on l’a vu précédemment, le RICPC a également institué le Mois de Prévention de la Fraude pour mieux sensibiliser les consommateurs aux risques de fraude et leur faire reconnaître les scams.³⁰

Le Plan d’Action de Londres

Le Plan d’Action de Londres (“PAL”) a été instauré par un réseau de coopération mondial d’organismes publics et de 34 agences et 24 représentants d’organismes du secteur privé, répartis dans plus de 24 pays, et chargés de faire respecter la législation anti-spam, en cherchant à développer les efforts internationaux à cet égard, menés par l’OCDE. Ce projet a été élaboré par la US FTC et la UK OFT, pour réduire les activités des spammeurs internationaux. Ses membres se sont réunis pour la première fois à Londres en octobre 2004 « pour discuter d’une collaboration internationale à l’application des lois anti-spam. »

Le PAL crée des relations entre ces entités sur la base d’un document court qui pose un plan d’action basic pour améliorer la mise en œuvre internationale et la coopération en matière d’éducation à l’encontre de courriel non sollicité illégal. Ce document non assorti d’effets juridiques, demande aux participants de faire de leur mieux pour permettre une bonne avancée du plan de travail.

Les éléments clés du PAL comprennent la désignation d’un point de contact au sein de leur organisme de contrôle qui répondra aux demandes de renseignements sur l’application des lois, l’échange de techniques d’enquête et de stratégies de mise en œuvre, la possibilité d’entreprendre des projets conjoints d’éducation des consommateurs et des entreprises, et compléter le questionnaire de l’OCDE sur l’application transfrontière des lois anti-spam.

Lors d’un sommet qui s’est tenu en novembre 2005 entre le PAL et le Réseau de Contact des Autorités Anti-Spam européennes (« RCAAS »), plus de 60 organismes publics et privés de plus de 27 pays ont insisté sur la nécessaire coopération transfrontière sur les problèmes de spam. À cette occasion, la UK OFT a confirmé qu’il reste essentiel d’assurer cette collaboration transfrontière étant donné que plus de 80 % des spams reçus par les internautes britanniques proviennent de l’étranger. Le PAL et le RCAAS ont également développé un formulaire se référant aux enquêtes en matière de courriel non sollicité.

Le Réseau des Centres Européens des Consommateurs

Le Réseau des Centres Européens des Consommateurs (Réseau des « CEC ») est un réseau de centres d’information visant à promouvoir la confiance des consommateurs dans toute l’Europe. Il a été créé en janvier 2005, suite à la fusion des Centres Européens des Consommateurs (les « *Euroguichets* »), qui fournissaient des informations et une assistance sur les questions transfrontières, et le Réseau Extrajudiciaire Européen, qui aidait à résoudre les litiges des consommateurs en leur proposant de nouveaux systèmes de règlement des litiges.³¹

Présents dans 23 États membres de l’Union européenne,³² ainsi qu’en Norvège et en Islande, les CEC servent de points de contacts uniques, donnent des conseils aux consommateurs de l’Union européenne, de Norvège et d’Islande sur leurs droits, les informent sur la façon de formuler une plainte³³ et les aident à obtenir facilement réparation par voie extrajudiciaire, spécifiquement en cas de fraude transfrontière.³⁴

Dans leurs réponses aux Parties I et II du questionnaire du CPC, certains pays Membres ont dit considérer le Réseau des CEC comme un moyen pour lutter contre la fraude transfrontière, alors même que ce cadre ne dispose pas de pouvoirs de coopération assortis de force exécutoire.³⁵

B. Accords de coopération internationaux³⁶

L'impact considérable des Lignes Directrices a été illustré, ces dernières années, par une inflation d'accords de coopération internationaux visant à lutter contre la fraude transfrontière (ces accords sont énumérés à l'Annexe IV du présent rapport).

Une coopération particulièrement intense a été mise en place entre les autorités de mise en œuvre de la protection du consommateur en Belgique, France et Hongrie au moyen de protocoles bilatéraux. La *Direction Régionale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes* ("DRCCRF") de Montpellier et l'autorité de mise en œuvre de la protection du consommateur en Espagne ont conclu une convention d'échange de fonctionnaires. Les agences en France et en Italie ont également signé un protocole d'accord en matière de coopération.

Ces protocoles et convention constituent des accords de type « clauses de l'effort maximal » (assorties d'une obligation de moyens) à caractère non exécutoire. Ils visent à faciliter les échanges d'informations stratégiques et d'agents de ces organismes de contrôle.

Un autre système de coordination renforcée a été institué entre les médiateurs nordiques pour les consommateurs sous la forme d'un accord de coopération.³⁷ Ce système leur permet d'intenter des procès au nom de chacun d'entre eux et d'échanger des informations sur les pratiques de marketing transfrontalières (à condition de respecter les règles nationales du secret et d'assurer que les informations soient traitées en toute confidentialité).

En septembre 2004, la première "Réunion Consultative sur la Politique des Consommateurs" entre la Chine, le Japon et la Corée a rassemblé des responsables politiques des trois pays. Ceux-ci ont décidé de se rencontrer deux fois par an afin de débattre des possibilités d'améliorer la coopération en matière de protection transfrontière des consommateurs.

En 2005, la US FTC a signé deux Protocoles d'Accords avec Profeco au Mexique³⁸ d'une part et, d'autre part, avec des organismes chargés de l'application des lois du Canada, comprenant le Bureau de la Concurrence du Canada, pour former le Partenariat de l'Atlantique.³⁹ Ce partenariat pour lutter contre la fraude transfrontière vise à cerner, examiner, poursuivre en justice et réduire les cas de pratiques commerciales déloyales et les activités frauduleuses provenant de la région de l'Atlantique et destinées à des consommateurs américains, ou provenant des États-Unis et destinées à des Canadiens de la région de l'Atlantique.

De même, la US FTC, le Bureau de la Concurrence du Canada et d'autres agences ont créé les partenariats d'Alberta (Bureau de la Concurrence du Canada, 2003) et de Vancouver (Bureau de la Concurrence du Canada, 2004b) institués respectivement en 2003 et 2004. En septembre 2005, sur la base de l'assistance accordée par le Partenariat d'Alberta, la US FTC a introduit une action demandant le prononcé d'une injonction contre des accusés basés au Canada et pratiquant le télémarketing non sollicité en appelant des consommateurs américains et en prétendant leur offrir des cartes de crédit pré-approuvées moyennant un paiement préalable de USD 249.⁴⁰

Dans le domaine du spam, les États-Unis ont signé deux Protocoles d'Accord, respectivement en 2004 avec le Royaume-Uni et l'Australie et en 2005 avec l'Espagne, en vue d'échanger des informations, de coopérer pour détecter et examiner les violations des lois anti-spam, de localiser les spammeurs, échanger

des preuves, faciliter l'application de la loi contre les spammeurs en tort et enfin de coordonner le contrôle transfrontière contre le spam.⁴¹

Tous ces arrangements ont ouvert la voie à l'élaboration d'accords plus spécifiques comportant des principes sur la notification, l'échange d'informations et l'assistance en matière d'enquêtes entre organismes de contrôle nationaux, tels qu'énoncés dans les Lignes Directrices (Section IV).

Notification

Afin de dissuader efficacement les contrevenants, les Lignes Directrices recommandent que les organismes de contrôle des pays de l'OCDE s'avertissent mutuellement d'éventuels actes de fraude dans leur pays. Certains pays Membres ont institué des systèmes d'avertissement dans le cadre de divers accords et traités de coopération.

Ainsi, l'ACCC peut notifier à un autre organisme de contrôle étranger les enquêtes en cours en Australie, lorsque ces enquêtes affectent les intérêts d'un autre pays ou lorsqu'elles concernent une personne située dans cet autre pays. De même, le Médiateur norvégien a transmis des informations sur la fraude à ses homologues d'autres pays dans le cadre de près de 10 affaires concernant notamment de fausses loteries organisées par le biais de courriels frauduleux, des publipostages provenant des Pays-Bas et d'Espagne, une escroquerie commise par une voyante au Canada, un spam trompeur en Suisse, des pratiques trompeuses et une vente forcée effectuées par des entreprises suédoises.

Toutefois, dans leurs réponses au questionnaire du CPC, la plupart des pays de l'OCDE ont reconnu que leurs mécanismes de notification restent uniquement informels. De plus, quelques pays ont avoué avoir mené des enquêtes affectant les intérêts de pays étrangers sans avoir même averti leur homologue dans ces pays.

L'échange d'informations

Les Lignes Directrices considèrent comme une priorité essentielle l'amélioration de la capacité d'échanger des informations entre organismes de contrôle (Section IV. B). Les pays Membres sont encouragés à échanger les informations accessibles au public sur les plaintes de consommateurs, les coordonnées des fraudeurs (via une base de données comportant leur adresse, leurs numéros de téléphone utilisés pour frauder, leurs noms de domaine sur l'Internet et les données de base sur les sociétés). Dans la pratique, les pays Membres admettent que du fait de l'augmentation du volume des cas de fraude transfrontière, une étroite coopération via l'échange d'informations entre organismes de contrôle s'avère de plus en plus nécessaire.

De nombreux pays de l'OCDE ont ainsi conclu des accords multilatéraux et bilatéraux qui leur serviront de base spécifique pour l'échange d'informations.

Ainsi, le Bureau de la Concurrence du Canada a conclu divers Protocoles d'Échange d'Informations en vue d'aider ses agents à identifier les catégories d'informations qui peuvent être partagées en vertu des lois en vigueur et la procédure à suivre pour échanger des informations spécifiques.

En mars 2004, le Bureau de la concurrence du Canada a signé deux Protocoles d'Échange d'Informations avec l'ACCC⁴² et avec la UK OFT, afin d'offrir des moyens plus rapides pour échanger les données sur les plaintes et enquêtes⁴³. Il est important de signaler que ces protocoles ont été spécifiquement mis en place afin de mettre en oeuvre les Lignes Directrices qui préconisent des procédures de notification efficaces pour lutter contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses (UK OFT, 2004).

En mai 2004, le Protocole d'échange d'informations signé par le Bureau de la Concurrence du Canada et la US FTC a été amendé pour préciser à quel moment et comment les informations obtenues suite à des mandats de perquisition peuvent être communiquées à chacun des deux organismes de contrôle. Des amendements similaires au Protocole de Partage d'Informations entre le Bureau de la Concurrence du Canada et l'ACCC d'une part et au Protocole d'Échange d'Informations entre le Bureau de la Concurrence du Canada et la UK OFT d'autre part, ont été effectués (respectivement en octobre 2004 et mars 2005).

En pratique, l'échange d'informations a souvent permis aux enquêtes d'aboutir à l'arrestation de commerçants internationaux malhonnêtes ou encore à la cessation d'activités illicites. En octobre 2004, l'opération connue sous le nom "Operation Roaming Charge" a illustré la réussite d'un processus d'échange d'informations entre un certain nombre de cabinets d'avocats aux États-Unis, la US FTC et d'autres agences américaines, ainsi que le Bureau de la Concurrence du Canada. Cette opération a donné lieu à une coordination sans précédent des mesures de contrôle.⁴⁴ Suite à cette enquête, plus de 135 fraudeurs internationaux de télémarketing ont pu être arrêtés (100 aux États-Unis et 35 au Canada) sur base de preuves échangées entre les autorités de contrôle des États-Unis, du Canada, du Royaume-Uni, d'Espagne, du Niger, des Philippines et du Costa Rica.

Dans certains pays, les gouvernements ont créé des bases de données contenant des informations sur les commerçants malhonnêtes, pouvant être consultées et alimentées par des organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs. *Consumer Sentinel*, qui contient de telles informations, est accessible au moyen d'un mot de passe aux agences fédérales, étatiques et locales aux États-Unis, au Canada et en Australie. Le système permet à ses membres de soumettre une recherche automatique "Auto Query" sur les messages trompeurs ou les cibles possibles et leur envoie un courriel à chaque fois qu'une plainte entre dans la base de données en réponse.

Toutefois, comme précédemment souligné, les accords spécifiques susmentionnés ne sont pas juridiquement contraignants et restent limités par des restrictions nationales sur le type d'informations pouvant être partagées. Seuls quelques rares organismes de contrôle sont habilités à échanger des données confidentielles avec des organismes de réglementation étrangers. Ainsi, la Commission Australienne des Valeurs Mobilières et des Investissements peut échanger les informations confidentielles qu'elle a obtenues au cours d'enquêtes et d'activités de contrôle. Certains organismes de contrôle, comme PROFECO au Mexique et la US FTC, ont conclu des accords spécifiques pour déterminer dans quelles conditions il est possible ou non d'échanger ce type d'informations.

La plupart des autres organismes de contrôle n'ont pas le pouvoir d'échanger de telles informations notamment lorsqu'une société sujette à une investigation avant qu'une décision de justice ait été prise est en cause. Afin de remédier à cette limitation, l'Australian Productivity Commission a recommandé, dans un rapport de janvier 2005, que les législations australiennes et néo-zélandaises soient modifiées pour permettre aux organismes de la concurrence et de la protection des consommateurs des deux pays d'échanger certains renseignements confidentiels. Les amendements proposés au *Trade Practices Act 1974* en Australie permettront une coopération plus poussée entre les deux autorités réglementaires dans la mise en œuvre des régimes de concurrence et de protection du consommateur. Conformément aux recommandations du rapport de la Commission de Productivité, il est proposé que ces amendements protègent les informations confidentielles ou protégées d'un usage ou d'une diffusion non autorisés.

Assistance dans le cadre d'enquêtes

Un certain nombre d'autorités de contrôle nationales ont instauré des contacts informels avec leurs homologues étrangers sur les enquêtes en cours sur leur territoire. La UK OFT, la *Direction Régionale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes* (branche régionale de la DGCCRF)

de Lille et des organismes de contrôle autrichiens, espagnols, grecs et lettons, maintiennent ainsi une coopération permanente et encouragent les possibilités d'échanges d'agents.

Un certain nombre de pays ont néanmoins indiqué que la coordination de leurs enquêtes restait plutôt limitée. La mise en oeuvre des Lignes Directrices a été ralentie dans quelques pays du fait d'un budget insuffisant et d'un manque de personnel ayant la compétence technique appropriée pour mener les enquêtes, à obtenir et préserver les preuves en temps voulu. Au Mexique, PROFECO estime qu'à l'heure actuelle ses agents ne sont pas assez formés et expérimentés pour traiter efficacement les cas transfrontières. Il évoque en outre des problèmes de compétence linguistique.

C. Cadre de coopération spécifique à l'Union européenne

Les Lignes Directrices reconnaissent que l'exercice des compétences des organismes de contrôle peuvent faire l'objet "d'autres accords conclus dans le cadre d'une organisation d'intégration économique régionale" (Section V. D).

Ainsi, au niveau de l'Union européenne et de l'Espace Économique Européen, en réponse au développement de l'Euro, du commerce électronique ainsi qu'au récent élargissement de l'Union européenne, le Règlement relatif à la Coopération en matière de Protection des Consommateurs (« RCPC ») a été adopté en 2004. Le RCPC invite les États membres de l'Union européenne et de l'Espace Économique Européen à mettre en commun, dans une certaine mesure, leurs enquêtes et leurs pouvoirs de contrôle et de coopération entre autorités de protection des consommateurs.⁴⁵

Dans sa Proposition relative au RCPC (CE, 2003, p. 4), la Commission européenne avait souligné qu'un dispositif de contrôle transfrontalier efficace pour la protection des consommateurs avait déjà été mis en place sur le plan international grâce à l'adoption des Lignes Directrices. En ce sens, le Règlement fait échos et renforce les principes applicables à la coopération internationale pour protéger les consommateurs.

En vertu de l'Article 6.1 de ce Règlement, un organisme de protection des consommateurs, « à la demande de l'autorité requérante, fournit sans retard ... toute information pertinente requise pour établir si une infraction intracommunautaire s'est produite ou s'il y a de bonnes raisons de soupçonner qu'une telle infraction est susceptible de se produire." L'autorité de contrôle peut également y procéder en l'absence de toute demande, dans le cas où une infraction est portée à sa connaissance ou s'il soupçonne qu'une telle infraction est susceptible de se produire.

En outre, en vertu de l'Article 8.1 du Règlement, les autorités d'un État Membre ont l'obligation, à la demande de leurs homologues d'autres États membres, de prendre toutes les mesures de mise en oeuvre nécessaires dans le but de faire cesser ou interdire une violation sans délai.

Dans ce contexte, une autorité publique ne peut plus être empêchée, en vertu de ses règles de confidentialité nationales, de communiquer les informations nécessaires à partir du moment où le commerçant concerné est situé sur son territoire. En outre, ce Règlement met fin à une lacune résultant de l'absence d'autorité de contrôle publique dans l'État membre où le consommateur demande assistance, ou du fait que l'assistance mutuelle, dans des cas transfrontières, ne peut pas être rendue obligatoire entre les organismes de contrôle des États membres. La Commission élabore actuellement une base de données sur base de laquelle les organismes de la mise en oeuvre de la protection des consommateurs pourront à la fois communiquer entre eux et notifier l'existence de toute pratique intra-communautaire illégale.

La portée de ce Règlement est limitée aux infractions intra-communautaires commises à l'encontre de la législation communautaire. Toutefois, eu égard au fait que les problèmes d'application des lois sortent

des frontières de l'Union européenne, le Règlement recommande la négociation d'accords internationaux entre la Communauté et des pays tiers.

Dans son discours⁴⁶ lors de la session d'ouverture de la 7ème réunion annuelle du Dialogue Transatlantique des Consommateurs qui s'est tenue à Washington en 2005, le commissaire européen responsable de la santé et de la protection des consommateurs, M. Kyprianou, a déclaré que "le Règlement comporte une disposition, ..., qui prévoit spécifiquement d'élaborer des accords internationaux entre l'Union européenne et les pays tiers. J'ai le plaisir de vous annoncer que la US FTC est entièrement disposée à entamer des débats avec nous en vue de négocier un tel accord. J'ajouterais que l'accord conclu entre l'Union européenne et les États-Unis sur la coopération et l'assistance mutuelle en matière de douanes constitue un précédent notable pour ce type d'accord."

En vertu du Règlement, les informations fournies par les autorités de pays tiers seront communiquées aux autres par un État membre, si celui-ci y est autorisé par des accords d'assistance bilatérale avec le pays tiers et conformément aux règles communautaires relatives au traitement des données personnelles. De même, un État membre pourra communiquer des informations à l'autorité d'un pays tiers dans le cadre d'un accord d'assistance bilatérale, à condition que l'autorité compétente ayant à l'origine transmise les renseignements y consente.

Ce système sera complété par la transposition de la Directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales⁴⁷ qui définit les pratiques indécrites interdites dans toute l'Union européenne telles que la vente forcée, le commerce trompeur et la publicité déloyale, et qui permettront notamment aux organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs de l'Union européenne de cibler les contrôles transfrontières de façon plus appropriée.

D. Les leçons à tirer de la coopération dans le cadre d'autres politiques

L'élaboration d'un système de coopération internationale pour la protection des consommateurs pourrait utilement se nourrir des leçons tirées de la coopération dans d'autres domaines du droit. La présente section examine des exemples de systèmes de coopération efficaces mis en place en matière de concurrence et de valeurs mobilières pour faire face aux problèmes transfrontières internationaux.

La mise en application du droit de la concurrence

Les efforts de mise en œuvre de l'OCDE

Tout comme le CPC, d'autres comités de l'OCDE s'efforcent de résoudre les problèmes d'application des lois suscités par l'absence de frontières internationales.

L'OCDE a publié sa Recommandation initiale sur la coopération entre les autorités de concurrence en 1967, et son travail dans ce domaine s'est conclu en 1995 par la Recommandation du Conseil de l'OCDE sur la Coopération entre les Pays Membres sur les Pratiques anticoncurrentielles affectant le Commerce International. La Recommandation de 1995 prévoit, *inter alia*, la notification volontaire, l'échange d'informations, et la coopération entre les autorités de concurrence dans leur gestion des pratiques anticoncurrentielles qui peuvent affecter des intérêts importants d'autres pays Membres.

En 1998, le Conseil de l'OCDE, sur proposition du Comité de la Concurrence, a adopté une Recommandation (OCDE, 1998) préconisant une action contre les ententes interdites visant à fixer les prix, à des actions concertées, à limiter la production, ou bien encore partager ou diviser des marchés sans générer quelque compensation que ce soit dans le chef des consommateurs.

La Recommandation reconnaît que l'intérêt mutuel des pays Membres à empêcher les ententes injustifiables appelle une coopération pouvant comprendre l'échange de documents et informations en leur possession avec les autorités étrangères chargées de la concurrence et la collecte de documents et informations pour le compte d'autorités étrangères chargées de la concurrence, sur une base volontaire, et, si nécessaire, par voie de contrainte.

La Recommandation encourage également les pays Membres à revoir tous les obstacles à une coopération effective pour lutter contre les ententes prohibées et pour considérer les actions, comprenant les législations nationales et ou les accords bilatéraux ou multilatéraux ou d'autres instruments, au moyen desquels ils pourraient éliminer ou réduire ces obstacles conformément à leurs intérêts les plus importants.

Sur base de cette Recommandation, le Comité de la Concurrence a travaillé sur l'élaboration de Bonnes Pratiques que les pays Membres devront suivre lors de la conclusion d'accords internationaux en matière de concurrence ou lors de l'adoption d'une législation nationale autorisant l'échange d'informations confidentielles au cours d'enquêtes en matière d'ententes injustifiables. Fin 2005, le Comité de la Concurrence a franchi une nouvelle étape dans l'instauration de la coopération en matière d'application des lois en adoptant des Bonnes Pratiques pour améliorer l'échange d'informations entre les organismes chargés de faire respecter le droit de la concurrence (OCDE, 2005c). La Recommandation vise à simplifier et à accélérer le processus d'échange des informations afin d'éviter d'imposer une charge inutile aux autorités chargées de la concurrence et de permettre un échange d'informations efficace et rapide.

Le Réseau Européen de la Concurrence (« REC »)

Des leçons intéressantes peuvent être tirées du Réseau européen de la Concurrence pour promouvoir plus avant le cadre de la mise en œuvre du droit de la concurrence au niveau international.

Dans la perspective de l'élargissement du 1er mai 2004, l'Union européenne a adopté le Règlement de Modernisation⁴⁸ introduisant une réforme radicale du cadre d'application des règles de concurrence au sein de la Communauté européenne. En vertu du nouveau régime de décentralisation du contrôle, les sociétés doivent évaluer elles-mêmes si l'accord restrictif qu'elles se proposent de conclure répond à l'un des critères d'exemption énoncés par le Règlement. Les Autorités nationales chargées de la concurrence ("ANC") et les tribunaux nationaux sont habilités à appliquer ces critères en conformité avec leurs règles nationales avec les sanctions prévues. La Commission européenne bénéficie de nouveaux pouvoirs lui permettant désormais d'imposer des amendes aux sociétés impliquées dans des ententes injustifiables.

La Commission européenne et les ANC travaillent en coopération, via le Réseau Européen de la Concurrence ("REC"), s'informant mutuellement des nouveaux cas d'ententes prohibées et des décisions correspondantes, coordonnant, s'entraîdant et échangeant des preuves au cours des enquêtes menées. Au sein du REC, les groupes d'experts de certains secteurs (par exemple les assurances et les chemins de fer) discutent des problèmes de concurrence et encouragent l'adoption d'une approche commune pour combattre ces problèmes. Le REC permet ainsi aux autorités UE chargées de la concurrence de mettre en commun leurs expériences et d'identifier des bonnes pratiques.

Afin d'éviter les enquêtes multiples et les notifications correspondantes dans une même affaire, le REC permet à l'autorité nationale la mieux placée de prendre la direction des recherches sur des infractions affectant le territoire de d'au moins deux États membres. Dans le cas où plus de trois États membres sont concernés par, par exemple, des ententes illicites, la Commission européenne peut automatiquement se charger de l'affaire. Elle peut user de son pouvoir d'investigation surprise (« dawn raid ») pour mener des enquêtes à l'encontre d'une société, au sein de l'Union européenne, par exemple, si la société est impliquée dans une entente injustifiable affectant plusieurs juridictions. Dans ce cadre, la Commission peut saisir les

dossiers de cette société et tout document pertinent en son siège ainsi que dans les différents pays où se trouvent ses filiales et ce au même moment. En général, la police nationale de chaque pays membre où la société est située et les responsables de l'application du droit de la concurrence assistent les représentants de la Commission dans cette mission.

Efforts de contrôle de la mise en œuvre des règles en matière de valeurs de placement

Ces dernières années, la mise en place d'un cadre de coopération et de contrôle international dans le secteur des valeurs mobilières par l'Organisation Internationale des Commissions de Valeurs ("OICV") a été couronnée d'un certain succès.

Un Accord multilatéral (2002) et les Principes et Objectifs de la réglementation financière (2003) ont conduit à l'élaboration de normes internationales portant sur les valeurs mobilières et visant à protéger les investisseurs contre la fraude tout en assurant l'honnêteté des transactions sur des marchés transparents et efficaces. La mise en œuvre de ces normes repose sur un cadre de coopération cohérent, conférant aux responsables de la réglementation en matière de valeurs les pouvoirs d'une autorité de contrôle et leur permettant d'échanger des informations publiques et confidentielles avec leurs homologues nationaux et étrangers.

Ce système a été renforcé en 2005 par d'une part la conclusion d'accords, permettant aux responsables de la réglementation d'échanger des informations et d'assurer une coordination maximale lors de la mise en œuvre de normes internationales sur les rapports financiers, et d'autre part par l'identification des juridictions incapables ou refusant de coopérer (qualifiées de "juridictions à haut risque").

Remarques finales

L'étude de la mise en œuvre de la coopération aussi bien dans le domaine de la concurrence que dans celui des valeurs de placement prouve que ces modèles peuvent servir d'exemple pour instaurer un système mieux intégré de coopération pour la mise en œuvre de la coopération pour une meilleure protection des consommateurs. Dans ces deux domaines, l'échange d'informations a été considérablement facilité par l'adoption de procédures simplifiées, visant à permettre aux organismes de contrôle de traiter une affaire rapidement et de manière appropriée. En matière de concurrence, l'assistance mutuelle dans le cadre des enquêtes s'est largement développée, notamment dans le cadre du REC au sein duquel les États membres s'entraident pour traiter des cas d'ententes injustifiables et peuvent compter sur les pouvoirs d'enquête de la Commission européenne.

Dans un effort pour élaborer des méthodes cohérentes de coopération en matière de contrôle, le CPC et le Comité de la Concurrence de l'OCDE ont dorénavant déjà publié un document commun sur la coopération transfrontière à cet égard, réfléchissant à la façon d'évaluer le contrôle transfrontière. Cette initiative souligne les points communs qui existent entre différents domaines en matière de coopération transfrontière et les avantages que peut présenter une approche horizontale pour aborder les problèmes correspondants.

SECTION IV. ETUDE DE CAS EN MATIÈRE DE FRAUDE TRANSFRONTIÈRE

Dans leurs réponses au questionnaire du CPC, un certain nombre de pays de l'OCDE ont fourni des renseignements détaillés sur le volume de leurs expériences effectives en matière de fraude transfrontière. D'autres cependant ne disposaient pas de statistiques en la matière ou n'avaient pas encore été exposés à de tels cas.

Sur la base de toutes les réponses reçues, il est possible de conclure que les organismes de contrôle usent de plus en plus souvent de leurs pouvoirs pour mettre fin aux activités transfrontières frauduleuses. Ils en ont usé, comme on le verra, dans des cas où les contrevenants étaient situés sur le territoire de ces organismes et escroquaient des consommateurs étrangers et dans des cas inverses où les contrevenants étaient situés à l'étranger et visaient des consommateurs nationaux.

Au niveau de l'Union européenne, le nombre de cas de fraude transfrontière enregistrés a récemment augmenté et devrait encore s'accroître du fait de l'entrée en vigueur du Règlement relatif à la Coopération en matière de Protection des Consommateurs.

A. Cas de fraude affectant plusieurs juridictions

En juin 2003, l'ASIC a contribué à protéger les intérêts des consommateurs britanniques et néo-zélandais en intentant une action en injonction contre une société pratiquant le démarchage téléphonique à partir de l'Australie, et ce alors même qu'aucun consommateur national n'était visé par les pratiques trompeuses en question.

La Gendarmerie Royale du Canada a engagé des poursuites à l'encontre de Canadiens participant à un système de vente pyramidale organisé à l'échelle mondiale et destiné aux consommateurs d'un certain nombre de pays dont le Royaume-Uni, le Canada et la Norvège. Les informations fournies par l'OFT (Royaume-Uni) aux autorités suisses ont permis de fermer les boîtes postales de plus de 40 sociétés qui envoyaient des courriels à des consommateurs britanniques.

En juin 2005 au Canada, des personnes impliquées dans une opération de télémarketing trompeur destiné à des consommateurs australiens ont été condamnées à des peines financières et d'emprisonnement conditionnel pour leur participation à une arnaque de présentation de prix. Ces télévendeurs déclaraient expressément aux consommateurs qu'ils avaient gagné des prix conséquents, telles qu'une voiture Toyota Corolla ou des sommes d'argent pouvant atteindre USD 20,000 ou encore d'autres prix, alors qu'en réalité la clientèle devait acheter un article promotionnel pour pouvoir recevoir les prix annoncés. Le Bureau de la Concurrence du Canada a remboursé plus de USD 18,000 à 14 victimes sises en Australie.⁴⁹

En février 2003, le Bureau de la Concurrence du Canada, la US FTC et les autorités de la santé mexicaines ont intenté une action à la fois coordonnée et indépendante sans précédent en matière de coordination du contrôle du droit de la protection du consommateur à l'encontre de deux individus qui prétendaient que leur traitement contre le cancer (Cell Specific Cancer Therapy, "CSCT") pouvait détruire des cellules cancéreuses sans nuire aux cellules saines. En août 2005, les deux responsables de cliniques de consultation externe en oncologie en République Dominicaine, au Mexique, en Suisse et en Espagne ont finalement été condamnés à des sanctions pénales. S'appuyant sur le Partenariat Stratégique de Toronto, alors que le Bureau de la Concurrence du Canada a délivré des mandats de perquisition dans l'Ontario et

en Colombie britannique, la US FTC a déposé une ordonnance d'interdiction temporaire auprès du tribunal de district des États-Unis pour le district nord de l'Illinois, suspendant le nom de domaine de la CSCT. En outre, la Commission fédérale de la santé mexicaine a fermé l'une des cliniques qui restait en activité sur son territoire. L'enquête a également été menée avec l'aide du Partenariat Stratégique de Toronto, partenariat chargé de l'application des lois et créé dans le but de lutter contre la fraude transfrontière au moyen du télémarketing, et avec celle des autorités suisses, belges et espagnoles.

Au cours des cinq dernières années, la US FTC a intenté près de 90 procès pour des affaires de fraude transfrontière.⁵⁰ En mars 2005, grâce à l'aide significative d'un certain nombre d'autorités de contrôle canadiennes, la US FTC a accusé plusieurs sociétés basées au Canada, ainsi que leurs responsables, d'avoir escroqué des consommateurs américains en les obligeant à acheter des répertoires commerciaux et des listings qu'ils n'avaient pas commandés. À cet égard, le tribunal fédéral du district de Washington a rendu une ordonnance mettant un terme provisoire aux pratiques commerciales des accusés et gelant leurs actifs, tandis que les services de police de Victoria ont délivré un mandat de perquisition à l'encontre de l'une des sociétés impliquées dans les activités illégales et ont arrêté son président pour cause de fraude.

Dans cette affaire, le Bureau de la Concurrence du Canada a également délivré un mandat de perquisition à l'encontre d'une autre société. Sur la base de l'aide du Partenariat d'Alberta contre la fraude transfrontière, dans l'affaire *FTC c. Centurion Financial Benefits*, la US FTC a intenté une action contre des accusés basés au Canada qui induisaient des consommateurs américains en erreur en leur offrant, par télémarketing, des cartes de crédit MasterCard et Visa pré-approuvées leur octroyant une réserve d'argent de USD 20,000, moyennant un paiement préalable de USD 249.

En décembre 2005, la US FTC, avec d'autres autorités américaines (US FTC, 2005) et le Bureau de la Concurrence du Canada (Bureau de la Concurrence du Canada, 2005), ont annoncé la mise en œuvre d'une initiative de contrôle ciblant des auteurs de courriels non sollicités. La US FTC a visé trois opérations, le Bureau de la Concurrence du Canada a obtenu des accords dans deux affaires, et des Avocats Généraux américains ont déposé des plaintes visant à bloquer des courriels non sollicités illégaux de trois autres opérations. Les autorités criminelles fédérales des États-Unis ont émis des mandats d'arrêt dans le cadre de cette initiative. La US FTC a quant à elle annoncé en avril 2006 avoir conclu un accord avec deux des auteurs de courriels non sollicités qu'elle visait.

En avril 2004, la US FTC a déposé une requête contre Global Web Promotions Pty Ltd. (US FTC, 2004), une entreprise australienne tenue responsable par la US FTC d'être à l'origine de courriels non sollicités massifs aux États-Unis. En Septembre 2005, un tribunal américain a ordonné à des défendeurs australiens de payer la somme de USD 2.2 millions – la totalité des gains obtenus illégalement par eux (US FTC, 2005). Selon l'information initiale collectée par la US FTC au cours de son investigation, le spammer s'est avéré être en Nouvelle Zélande. Cependant, quand les autorités néo zélandaises ont tenté de lui intenter un procès, elles ont appris que le spammer était en fait localisé en Australie. L'ACCC en Australie a pu retrouver la trace des spammeurs et rendre le prononcé du jugement possible.

En juillet 2005, le *Secrétariat d'État à l'Économie* ("SECO") suisse a déposé des plaintes auprès d'un tribunal de Fribourg, contre QCNS International SA, société basée en Suisse, laquelle avait conçu et mis en place deux sites web⁵¹ permettant de réserver des chambres d'hôtel dans le monde entier.

Suite à de nombreuses plaintes, notamment transmises par la DGCCRF à Lyon (France), il est apparu que les prix des hôtels cités par QCNS étaient plus élevés que ceux annoncés par les hôtels eux-mêmes et que la société débitait les comptes de ses clients sans être en mesure de respecter ses engagements portés sur ses sites web. De plus, la société refusait de rembourser ses victimes. De nombreux consommateurs étrangers se sont plaints tandis que le SECO a également déposé plainte contre plusieurs sociétés basées en Suisse et représentant des sociétés espagnoles, autrichiennes et allemandes, lesquelles étaient impliquées

dans des pratiques commerciales déloyales relatives à des entrées de répertoires commerciaux. Alors que les formulaires des sociétés proposant ces entrées donnaient généralement l'impression aux consommateurs intéressés que le service était gratuit, en les remplissant, les consommateurs signaient en réalité un contrat les liant sur plusieurs années.

B. Cas de fraude transfrontière au sein de l'Union européenne

Les premiers cas européens de fraude transfrontière ont été traités par l'OFT au Royaume-Uni, ainsi que relevé par la Commission européenne dans son *Premier rapport annuel sur l'état d'avancement du droit européen des contrats et de la révision de l'acquis*.⁵²

Dans la célèbre affaire *Duchesne SA*, l'OFT a demandé à un tribunal de commerce belge de rendre une ordonnance à l'encontre d'une société belge (Duchesne SA) pour l'empêcher d'envoyer des publipostages non sollicités proposant des articles ménagers à des résidents britanniques. Le 22 décembre 2005, la Cour d'Appel de Bruxelles a rendu une décision en faveur de l'OFT, confirmant que les courriers adressés aux consommateurs britanniques par Duchesne SA étaient trompeurs.

Dans le cadre de la même affaire, en France, suite aux enquêtes menées par la DRCCRF (section nord), le Tribunal de Première Instance de Lille a imposé en 2005 une amende de EUROS 30,000 à Duchesne SA ainsi qu'une autre amende de EUROS 30,000 assortie d'une peine conditionnelle d'un an à son directeur. Dans trois autres affaires, l'OFT a obtenu que des sociétés étrangères s'engagent à ne plus induire en erreur des consommateurs britanniques.⁵³

Comme le conclut la Commission européenne dans son rapport susmentionné (voir para. 197), l'entrée en vigueur du RCPC devrait provoquer une inflation d'injonction pour fraude transfrontière au sein de l'Union européenne dans la mesure où chaque organisme de contrôle ne pouvait pas jusqu'à présent demander à ses homologues d'adopter de telles mesures de respect de la loi dans des cas spécifiques.

CONCLUSION

Le présent rapport démontre qu'au cours des trois dernières années, les pays Membres de l'OCDE ont entrepris des efforts considérables et constants pour lutter contre les différentes formes de pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses, lesquelles ne cessent d'évoluer. Les Lignes Directrices ont joué un rôle déterminant aux niveaux national, international et régional, grâce aux outils toujours plus perfectionnés que l'OCDE et ses pays Membres ont mis en place pour accroître la confiance des consommateurs sur le marché mondial.

Toutefois, les pays Membres reconnaissent que des problèmes persistants risquent de menacer cette confiance. Les procédures de notification ne sont qu'informelles et l'échange d'informations reste limité par les restrictions imposées aux organismes de contrôle dans la législation de certains pays. Pour d'autres pays, des ressources financières insuffisantes, des problèmes de compétence linguistique et le manque de formation des responsables dans le domaine de la coopération en matière de contrôle transfrontière réduisent, dans la pratique, l'expérience en matière de fraude transfrontière. Un approfondissement des statistiques relatives au volume des plaintes de consommateurs et au préjudice monétaire subis par ces derniers pourrait être plus avant envisagé, afin de mieux mesurer l'impact de la fraude transfrontière.

Ces problèmes qui restent à résoudre devront être abordés dans un avenir proche afin de renforcer l'efficacité de la mise en œuvre de la coopération. Pour y parvenir, des leçons peuvent être utilement tirées des cadres de coopération intégrés en matière de contrôle qui ont été mis en place dans d'autres domaines comme celui de la concurrence et le droit des valeurs et placements. Dans ces domaines, les organismes de mise en œuvre de la protection des consommateurs ont obtenu des pouvoirs cohérents et importants leur permettant d'échanger des informations et de coordonner leurs actions de manière centralisée. Des procédures simplifiées en vue d'actions efficaces, rapides et cohérentes ont ainsi été adoptées. Dans le domaine du droit de la concurrence en particulier, des pouvoirs d'exécution considérables ont permis aux autorités de contrôle de sanctionner les ententes injustifiables affectant les intérêts de plusieurs États, grâce à un système de notification efficace.

Au vu de ce qui précède, les pays de l'OCDE se doivent de continuer à étudier les mécanismes susceptibles d'améliorer leur cadre de contrôle de la coopération.

ANNEXE I
QUESTIONNAIRE SUR LA MISE EN OEUVRE DES LIGNES DIRECTRICES DE L'OCDE
REGISSANT LA FRAUDE TRANSFRONTIERE (PARTIE I)
DEFINITION D'UN CADRE DE COOPERATION

Cadres nationaux pour lutter contre les PCFT (pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses)

1. (a) Quelles mesures d'application avez-vous prises pour renforcer votre cadre national dans le but de limiter les PCFT, notamment :
 - mesures visant à dissuader ou à faire cesser des PCFT
 - mécanismes visant à enquêter, à obtenir des preuves et à les conserver
 - mécanismes de coopération nationale et d'échange d'informations
 - initiatives visant à éduquer les consommateurs sur les PCFT
- (b) Dans quelle mesure a-t-on considéré les systèmes existants comme adéquats ? Quels obstacles avez-vous rencontré dans le cadre de la mise en oeuvre de ces systèmes?

Principes applicables à la coopération internationale

2. Veuillez indiquer tous les réseaux, arrangements bilatéraux ou multilatéraux que vous utilisez pour coopérer à l'échelle internationale dans la lutte contre les PCFT. Merci d'envoyer les copies des textes pertinents ou les liens vers les sites Web correspondants.

Notification, échange d'informations, assistance lors d'enquêtes et confidentialité

3. (a) Quelles mesures d'application avez-vous prises pour mettre au point des méthodes permettant d'informer des organismes de contrôle étrangers des mesures d'instruction ?

(b) Dans quelle mesure a-t-on considéré les systèmes existants comme adéquats ? Quels obstacles avez-vous rencontrés lors de leur mise en oeuvre ?
4. (a) Quelles mesures d'application avez-vous prises pour améliorer votre capacité à échanger des informations avec des organismes de contrôle étrangers ?

(b) Dans quelle mesure a-t-on considéré les systèmes existants comme adéquats ? Quels obstacles avez-vous rencontrés lors de leur mise en oeuvre ?
5. (a) Quelles mesures d'application avez-vous prises pour améliorer votre capacité à obtenir des informations ou à fournir une assistance aux enquêteurs par d'autres moyens aux organismes de contrôle étrangers ?

(b) Dans quelle mesure a-t-on considéré les systèmes existants comme adéquats ? Quels obstacles avez-vous rencontrés lors de leur mise en oeuvre ?

Autorité des organismes de contrôle

6. (a) Quelles mesures d'application ont été prises pour permettre à vos organismes de contrôle de protéger les consommateurs étrangers des PCFT d'entreprises de votre pays ?
- (b) Dans quelle mesure a-t-on considéré les systèmes existants comme adéquats ? Quels obstacles avez-vous rencontrés lors de leur mise en oeuvre ?
7. (a) Quelles mesures d'application ont été prises pour permettre à vos organismes de contrôle de protéger vos propres consommateurs des PCFT d'entreprises étrangères ?
- (b) Dans quelle mesure a-t-on considéré les systèmes existants comme adéquats ? Quels obstacles avez-vous rencontrés lors de leur mise en oeuvre ?

Coopération du secteur privé

8. (a) Quelles mesures d'application avez-vous prises pour coopérer avec le secteur privé et
- éduquer les consommateurs au sujet des PCFT
 - faire en sorte que le secteur privé transmette les plaintes pertinentes ; et
 - obtenir la coopération de tierces parties (par ex. institutions financières, responsables de l'enregistrement des noms de domaine)
- (b) Dans quelle mesure a-t-on considéré les systèmes existants comme adéquats ? Quels obstacles avez-vous rencontrés lors de leur mise en oeuvre ?

ANNEXE II
QUESTIONNAIRE SUR LA MISE EN OEUVRE DES LIGNES DIRECTRICES DE L'OCDE
REGISSANT LA FRAUDE TRANSFRONTIERE (PARTIE 2)

Application des principes de la Section III

1. À quelles occasions, s'il y a lieu, avez-vous coordonné vos enquêtes avec un autre organisme de contrôle et de protection des consommateurs ? [Section III(B)]
2. Des différends sont-ils survenus au sujet de la coopération et, si tel est le cas, ont-ils été résolus ? [Section III(C)]

Expériences en matière de fraude

3. Dans combien de cas avez-vous notifié à vos homologues des autres pays Membres des enquêtes concernant ces pays ? [Section IV(A)] Décrivez les types d'affaires et les pays impliqués.
4. Avez-vous eu l'occasion d'utiliser les preuves, les décisions judiciaires et les ordonnances exécutoires obtenues par un organisme de contrôle dans un autre pays pour vous aider à mettre un terme au même comportement dans votre propre pays ? [Section II(G)]
5. Avez-vous rencontré des difficultés sur la confidentialité nécessaire des renseignements échangés dans le cadre des Lignes Directrices ? [Section IV(F)]
6. La portée et les définitions des Lignes Directrices se sont-elles avérées appropriées pour résoudre les problèmes transfrontières tels qu'ils se posent en pratique ? [Section I(A)-(D)]

Renseignements sur l'évolution de la situation

7. Veuillez nous faire part de toute information quantitative dont vous disposez sur le volume et les types de plaintes de consommateurs relatives aux PCFT. De même, veuillez nous faire part de toute donnée dont vous disposez qui pourrait nous aider à mettre dans leur contexte les renseignements concernant la plainte (par ex. le nombre total de transactions pour le secteur en question).
8. Veuillez nous faire part de toute information quantitative dont vous disposez sur la valeur monétaire des préjudices causés aux consommateurs par des PCFT. De même, veuillez nous faire part de toute donnée dont vous disposez et qui pourrait nous aider à mettre dans leur contexte les renseignements relatifs au préjudice subi par le consommateur (par ex. la valeur globale des transactions pour le secteur en question).

Mises à jour

9. Veuillez mettre à jour vos réponses relatives à la Partie I du questionnaire sur la mise en oeuvre des Lignes Directrices de l'OCDE sur l'élaboration d'un cadre de coopération, distribué en mai 2005 sous le code DSTI/CP(2005)3/REV1.
10. Veuillez mettre à jour vos réponses relatives à la Section II du questionnaire sur le règlement des litiges et la réparation des préjudices subis par les consommateurs, distribué en juillet 2004 sous le code DSTI/CP(2004)4.
11. Veuillez mettre à jour vos réponses relatives à l'étude pays par pays de 2001 sur l'autorité de contrôle des agences de protection des consommateurs des pays Membres.

ANNEXE III
NOUVELLE LÉGISLATION ET PROPOSITIONS DE LOIS DES PAYS MEMBRES POUR
L'ÉLABORATION D'UN CADRE DE COOPÉRATION EN MATIÈRE DE CONTRÔLE DANS
LES CAS DE FRAUDE TRANSFRONTIÈRE ¹

Nouvelle législation

Pays	Législation
France	Septembre 2005 : Ordonnance « portant adaptation des pouvoirs d'enquête et renforcement de la coopération administrative en matière de protection des consommateurs ». In http://www.admi.net/jo/20050902/ECOX0500184R.html .
République Tchèque	2004 : Act on Services of Information Society, in http://www.micr.cz/files/1599/LawIS.pdf .
Union européenne	2004 : Règlement sur la coopération en matière de protection du consommateur, in http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/en/oj/2004/l_364/l_36420041209en00010011.pdf . Le chapitre I du Règlement imposant aux États membres de créer un réseau d'autorités nationales est entré en vigueur le 29 décembre 2005. Les règles d'assistance mutuelle prévues aux Chapitres II et III entreront en vigueur le 29 décembre 2006. 2005 : Directive 2005/29/EC sur les pratiques commerciales déloyales, in http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/en/oj/2005/l_149/l_14920050611en00220039.pdf . Cette directive devrait être transposée dans le droit des États membres de l'UE au plus tard le 11 décembre 2007.
Allemagne	Juillet 2004 : révision du "Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb; UWG". In http://bundesrecht.juris.de/gwb/BJNR252110998.html .
Japon	Mai 2005 : amendements à la législation anti-Spam. Novembre 2004 : Amendements à la loi sur les transactions commerciales spécifiées. In http://www.icpen.org/Intranet/icpen/library/NR/ENG/Japan_E_.pdf .
Mexique	Mai 2004 : réforme de la "Ley Federal de Proteccion al Consumidor". In http://www.icpen.org/Intranet/icpen/library/NR/ENG/Mexico_E_.pdf .
Pologne	Juillet 2004 : adoption de la loi sur les télécommunications. In JO No 171, article 1800 du 3 août 2004.
États-Unis	Janvier 2004 : entrée en vigueur du CAN-SPAM Act. Sur http://www.spamlaws.com/federal/108s877.shtml .

1. Depuis la publication des Lignes Directrices en juin 2003.

Législation en préparation

Pays	Législation
Australie	<p>- Révision en cours du <i>Trade Practices Act</i> 1974.</p> <p>- Le gouvernement australien soutient la proposition de l'Australian Productivity Commission qui consisterait à amender le Trade Practices Act de 1974 et le New Zealand Commerce Act de 1986 pour permettre à l'ACCC et à la Commission du Commerce de Nouvelle Zélande d'échanger les informations obtenues grâce à leurs pouvoirs de collecte d'informations.</p>
Corée	<p>- Révision en cours de la loi sur la protection des consommateurs.</p> <p>- Proposition du MOFE d'une <i>Ligne directrice pour le traitement des litiges transfrontières avec les consommateurs</i>. Cette Ligne directrice servira au gouvernement, aux organismes publics, aux organisations de consommateurs et aux groupements de citoyens, à traiter les cas de litiges de consommation transfrontières. In http://www.icpen.org/Intranet/icpen/library/NR/ENG/Korea_E_.pdf.</p>
Pays-Bas	Examen en cours par le Parlement de la proposition de loi sur la protection des consommateurs " <i>Wet handhaving consumentenbescherming, Whc</i> ".
Nouvelle-Zélande	<p>- Examen en cours de la législation générique sur la protection des consommateurs.</p> <p>- Proposition de loi relative à l'échange d'informations et à la coopération en matière de contrôle :</p> <p style="padding-left: 40px;">- Commerce Commission Bill (Information Disclosure and Fees) en cours d'élaboration.</p>
Norvège	Révision en cours de la loi sur le contrôle du marketing.
Suisse	<p>Une procédure de révision de la loi fédérale contre la concurrence déloyale a été engagée. Elle vise notamment à créer une base juridique permettant l'entraide administrative et judiciaire entre autorités suisses et autorités étrangères.</p> <p>Sur http://www.seco.admin.ch/imperia/md/content/spezialthemen/wettbewerb/vernehmlassungsentwurf Franz.pdf</p>
États-Unis	Proposition d'une loi intitulée <i>US SAFE WEB Act</i> : la FTC a publié un rapport à l'intention du Congrès intitulé " <i>US SAFE WEB Act: Protecting Consumers from Spam, Spyware, and Fraud</i> ". Ce rapport recommande une législation qui renforcerait la capacité des autorités compétentes à lutter contre la fraude transfrontière. In http://www.ftc.gov/reports/ussafeweb/USSAFEWEB.pdf .

ANNEXE IV
ACCORDS INTERNATIONAUX CONCLUS PAR LES PAYS MEMBRES DE L'OCDE DANS LE
DOMAINE DE LA FRAUDE TRANSFRONTIÈRE²

2005

- Seoul-Melbourne Multilateral Memorandum of Understanding on Co-operation in countering spam, sur http://www.acma.gov.au/acmainterwr/consumer_info/spam/spam%20-%20multilateral%20mou%20seoul.melbourne%20-%20final%20web%20version.rtf.
- Partenariat de l'Atlantique, in <http://www.ic.gc.ca/cmb/welcomeic.nsf/261ce500dfcd7259852564820068dc6d/85256a5d006b9720852570050049b88b!OpenDocument>, voir communiqué de presse in <http://www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=194&lg=e>
- Memorandum of Understanding on Mutual Enforcement Assistance in Commercial Email Matters entre les États-Unis et l'Espagne, in <http://www.ftc.gov/os/2005/02/050224memounderstanding.pdf>.
- Accord de coopération entre les États-Unis et le Mexique, in <http://www.ftc.gov/os/2005/01/050127memounderstanding.pdf>.

2004

- Australian – United States Free Trade Agreement, in <http://www.dfat.gov.au/trade/negotiations/us.html>.
- Protocoles d'échange d'informations entre le Bureau de la Concurrence du Canada et l'OFT au Royaume-Uni, in <http://www.oft.gov.uk/News/Press+releases/2004/77-04.htm> et voir communiqué de presse in <http://www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=328&lg=e>.
- Protocole d'échange d'informations entre le Bureau de la Concurrence du Canada et l'ACCC en Australie. Voir communiqué de presse in <http://www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=328&lg=e>.
- Plan d'action de Londres sur la coopération internationale relative à l'application des lois anti-spam, in <http://www.ftc.gov/opa/2004/10/spamconference.htm>.
- Entente de coopération entre le Canada et le Royaume-Uni concernant la mise en application de leurs lois respectives sur la concurrence et la consommation, in <http://www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=1596&lg=e>.
- Memorandum of Understanding on Mutual Enforcement Assistance in Commercial Email Matters entre les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Australie, in <http://www.ftc.gov/os/2004/07/040630spammoutext.pdf>.
- Alliance Stratégique de Vancouver entre le Bureau de la Concurrence du Canada, la police de Vancouver, et la US FTC. Voir communiqué de presse in <http://www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=331&lg=e>.

2. Depuis la publication des Lignes Directrices en juin 2003.

2003

- Memorandum of Understanding On Mutual Enforcement Assistance In Consumer Protection Matters entre les États-Unis et l'Irlande, in <http://www.ftc.gov/os/2003/10/irelandmemounderstand%20.pdf>.
- Co-operation Arrangement [...] regarding the application of their competition and consumer laws entre l'Australie, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni, in <http://www.accc.gov.au/content/item.phtml?itemId=388607&nodeId=file41106d3b40fd0&fn=Australia-New%20Zealand-UK%20cooperation%20and%20coordination%20agreement.pdf>.
- Partenariat d'Alberta entre le Bureau de la Concurrence du Canada, les services gouvernementaux d'Alberta, la Division "K" de la Police Montée Canadienne Royale, la Police de Calgary, d'Edmonton, la US FTC et l'Inspection Postal des États-Unis. Voir communiqué de presse in <http://www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=316&lg=e>.

NOTES

¹ Ces nouvelles Lignes Directrices ont été élaborées très rapidement – en moins d’un an – lors de trois réunions du CPC seulement.

² La Partie I du questionnaire du CPC sur la mise en oeuvre des Lignes Directrices a été complétée par les 20 pays de l’OCDE suivants : Australie, Belgique, Canada, République tchèque, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Japon, Corée, Mexique, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pologne, République slovaque, Suède, Suisse, Royaume-Uni et États-Unis.

³ La Partie II du questionnaire du CPC sur la mise en oeuvre des Lignes Directrices a été complétée par les 20 pays de l’OCDE suivants: Australie, Belgique, Canada, République tchèque, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Japon, Corée, Mexique, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pologne, République slovaque, Suède, Suisse, Royaume-Uni et États-Unis.

⁴ L’article 14.6 de l’AUSFTA dispose que “Les Parties reconnaissent les mécanismes existants pour la coopération visant à la protection des consommateurs et notamment (b) les Lignes Directrices 2003 de l’OCDE pour la protection des consommateurs des pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses”.

⁵ Le Conseil de l’OCDE a approuvé la Recommandation le 13 avril 2006.

⁶ Règlement (CE) N°2006/2004 du Parlement européen et du Conseil de l’Union européenne sur la Coopération entre les Autorités Nationales Responsables de la Mise en Oeuvre de la Protection du Consommateur (« Le Règlement de Coopération en matière de Protection du Consommateur »), texte ayant une application dans l’EEE, 27 octobre 2004, *Journal Officiel de l’Union Européenne L 364/1*, 9 décembre 2004, pp. 1-11, http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/en/oj/2004/l_364/l_36420041209en00010011.pdf.

⁷ Le 29 décembre 2005, le Chapitre I du Règlement imposant aux États membres de l’Union européenne de créer un réseau d’autorités chargées du contrôle national, est entré en vigueur. Le 29 décembre 2006, le principe d’assistance mutuelle (concernant l’échange d’informations, l’autorité la mieux placée pour mener l’enquête et l’échange d’informations avec des pays tiers) entrera également en vigueur.

⁸ Cette liste publique peut être consultée sur www.oecd.org/document/16/0,2340,en_2649_34267_31675216_1_1_1_1,00.html.

⁹ Les documents de travail préparés pour l’atelier, ainsi qu’un résumé de cet atelier, figurent dans le rapport intitulé « *Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace* », disponible sur : www.oecd.org/sti/consumer-policy.

¹⁰ Article 14.7 de la Australia-United States Free Trade Agreement (“AUSFTA”), www.dfat.gov.au/trade/negotiations/us.html.

¹¹ www.verbraucherrecht.at.

¹² Ces autorités sont les suivantes : la Financial Services Authority, l’Information Commissioner, l’Ofcom (autorité de régulation des télécommunications), l’Ofgem (régulation du gaz et de l’électricité), la Civil Aviation Authority et la Medicines and Healthcare Products Regulatory Agency.

¹³ Les détails sur le FPF peuvent être consultés sur le site www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=122&lg=e.

¹⁴ Voir www.ofc.gov.uk/Consumer/Scams/default.htm et www.ofc.gov.uk/NR/rdonlyres/A98E2FB1-2DC2-476A-A71A-A07225BA2F3F/0/ofc764.pdf. La campagne d’information s’intitule “*How to recognise a scam – Is it too good to be true?*”

15 Le site web de la campagne “On Guard Online” peut être trouvé à l’adresse www.OnGuardOnline.gov, et est disponible en anglais et en espagnol.

16 Pour plus d’informations sur cette semaine nationale de la protection du consommateur (« NCPW »), voir le site www.consumer.gov/ncpw.

17 Pour en savoir plus sur la campagne “Antiphishing Japan”, voir le site www.antiphishing.jp.

18 Le site de *Consumer Sentinel* peut être consulté sur www.consumer.gov/sentinel/index.html.

19 www.econsumer.gov/english/index.html.

20 Voir le site Biz Opp Flop sur www.wemarket4u.net/sundaestation.

21 Les détails concernant la Stratégie pour les Consommateurs sont disponibles sur www.dti.gov.uk/cp/topics1/consumers_strategy.htm.

22 Les conseils de l’autorité des Postes et Télécommunications norvégienne sont disponibles sur www.nettvett.no.

23 Sur www.visa.ca/en/personal/shop_education.cfm et www.visa.ca/en/personal/shop_protect_email.cfm et voir le communiqué de presse du Bureau de la Concurrence du Canada, in www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=203&lg=e et in www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=196&lg=e.

24 CyberConso, www.foruminternet.org/groupes_travail/lire.phtml?id=655.

25 Le « *US SAFE WEB ACT* » est disponible sur www.ftc.gov/reports/ussafeweb/USSAFEWEB.pdf.

26 Voir le communiqué de presse de l’Avocat Général de l’État de New York, Eliot Spitzer, sur www.oag.state.ny.us/press/2003/dec/dec18b_03.html.

27 Voir le site www.icpen.org.

28 Les 34 membres du RICPC Mondial sont les suivants : Australie, Autriche, Belgique, Canada, Chili, Chypre, République Tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Japon, Corée (République de), Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Mexique, Pays-bas, Nouvelle-Zélande, Norvège, Pologne, Portugal, République slovaque, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni, États-Unis.

29 Voir www.econsumer.gov où le site web du RICPC est présenté comme un projet à deux volets : un site web multilingue accessible au public et un site gouvernemental protégé par un mot de passe. Le site public fournit des informations générales sur la protection des consommateurs dans tous les pays du RICPC, les coordonnées des autorités chargées de cette protection dans ces pays et un formulaire de plaintes en ligne.

30 Voir le paragraphe 83 du présent rapport.

31 Pour plus d’informations sur le Réseau des Centres Européens des Consommateurs (« CEC ») et une liste complète des CEC des États membres de l’Union européenne, voir http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm.

32 Les 23 États Membres de l’Union européenne du Réseau des CEC sont les suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, France, Finlande, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pologne, Pays-Bas, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni et la Suède.

33 Il est bon de préciser qu’il s’agit ici de plaintes individuelles de consommateurs.

34 Cette réparation judiciaire peut avoir lieu via par accord amiable ou via un mode alternatif de règlement des litiges.

35 Les Républiques Slovaque et Tchèque ont déclaré qu'elles comptaient sur ce réseau pour lutter contre la fraude transfrontière.

36 Voir l'Annexe IV du présent rapport contenant une liste des accords internationaux sur la coopération en matière de contrôle transfrontière, conclus par des pays de l'OCDE depuis juin 2003.

37 Pour se référer au texte de cet accord, voir le site www.forbrug.dk/english/dco/icpen0/nordic-cooperation/8.

38 Pour se référer au Protocole d'Accord entre les États-Unis et le Mexique, voir le site www.ftc.gov/opa/2005/01/memunderstanding.htm.

39 Pour se référer au texte du Protocole d'Accord, voir le site www.ic.gc.ca/cmb/welcomeic.nsf/261ce500dfcd7259852564820068dc6d/85256a5d006b9720852570050049b88b!OpenDocument et voir le communiqué de presse sur www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=194&lg=e.

40 Voir "*the US FTC Complaint for Injunctive and other equitable relief, FTC v. Centurion Financial Benefits*," www.ftc.gov/os/caselist/centurion/050927compcenturion.pdf et voir également www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=1949&lg=e.

41 Pour se référer au Protocole d'Accord entre les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Australie, consulter le site www.ftc.gov/opa/2004/07/mou.htm.

42 Le Protocole conclu entre le Bureau de la Concurrence du Canada et l'ACCC en Australie prévoit les deux outils suivants pour aider les agents des organismes de contrôle : sous la forme d'une Matrice de partage d'informations, les agents des organismes de contrôle trouvent des conseils leur permettant d'identifier les catégories d'informations à partager et de déterminer la procédure à suivre pour partager des informations spécifiques. En remplissant le Formulaire de demande d'accès aux informations, ces organismes peuvent identifier la nature des informations recherchées.

43 www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=328&lg=e.

44 Plus précisément, l'opération "Roaming Charge" s'est traduite par une coordination entre 37 cabinets d'avocats aux États-Unis, répartis dans tout le pays, les services criminels, civils et fiscaux du Ministère de la justice, 25 des 56 services locaux du FBI, 14 des 18 divisions locales du Service d'inspection postale, le Bureau de l'immigration et des douanes, la Gendarmerie royale du Canada, le centre d'appels national PhoneBusters au Canada, la FTC (Commission fédérale du commerce) et l'Association nationale des « Attorneys General » (conseillers juridiques), ainsi que le Bureau de la Concurrence du Canada, l'Internal Revenue Service Criminal Investigation, la Securities and Exchange Commission, la Commodity Futures Trading Commission, la North American Securities Administrators Association et bien d'autres agences fédérales, d'État, locales et étrangères de régulation et d'application des lois. Pour se référer à cette opération, consulter le site www.usdoj.gov/opa/pr/2004/October/04_crm_680.htm.

45 La Norvège a signifié son intention de prendre part à cette coopération.

46 M. Markos Kyprianou, Commissaire européen responsable de la santé et de la protection des consommateurs, Discours d'ouverture de la 7^{ème} Réunion Annuelle du Transatlantic Consumer Dialogue (« TACD »), Washington, 18 avril 2005 SPEECH/05/234, sur <http://europa.eu.int/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/05/234&format=HTML&aged=1&language=EN&guiLanguage=en>.

47 Le texte de la Directive 2005/29/CE sur les Pratiques Commerciales Déloyales est disponible sur http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/en/oj/2005/l_149/l_14920050611en00220039.pdf.

48 Règlement (CE) n° 1/2003 du Conseil du 16 décembre 2002 relatif à la mise en oeuvre des règles de concurrence prévues aux articles 81 et 82 du traité (*Journal Officiel de l'Union Européenne L 1*, 4 janvier 2003, pp. 1-25).

49 Voir les détails sur les sanctions imposés aux fraudeurs responsables de télémarketing trompeur sur le site www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=1869&lg=e.

50 Tous les procès transfrontaliers intentés par la FTC (États-Unis) sont décrits sur www.ftc.gov/bc/international/fedcases.htm.

51 www.europehotelreservation.com et www.francehotelreservation.com.

52 Pour se référer aux cas européens de fraude transfrontière, consulter le Premier rapport annuel de la Commission européenne sur *l'Etat d'Avancement du Droit Européen des Contrats et de la Révision de l'Acquis*, du 23/09/2005 (COM(2005) 456 FINAL).
http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/cont_law/progress05_fr.pdf.

53 1. *D.C. Direct Communications Venk BV* : le 25 mai 2005, l'OFT a obtenu que D.C. Direct Communications Venk BV, une société néerlandaise de marketing, s'engage irrévocablement à ne plus publier ni distribuer de publipostages mensongers à des entreprises vendant des biens et services tels que des produits de santé et des billets de loto allemands à des résidents britanniques.

2. *Fitanova BV* : le 27 juin 2005, Fitanova BV, société néerlandaise vendant des produits de santé, a été jugée responsable des publicités mensongères envoyées par D.C. Direct Communications Venk BV, car c'est elle qui avait lancé et accepté les documents de marketing. Fitanova BV s'est irrévocablement engagée auprès de l'OFT à ne plus participer à l'envoi de publipostages mensongers à des résidents britanniques.

3. *William Pince Publishers* : le 20 juillet 2005, l'OFT a obtenu que William Pince Publishers et son administrateur s'engagent à ne plus tromper les consommateurs britanniques et à respecter les lois de vente à distance. Ce généalogiste néerlandais prétendait en effet, à tort, établir des arbres généalogiques individualisés à des consommateurs britanniques dont les noms de famille étaient peu courants.

BIBLIOGRAPHIE

- ASIC (Australian Securities and Investments Commission) (2005) Rapport Annuel 2004-2005, www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/Annual+reports?openDocument#05
- Bureau de la Concurrence du Canada (2005a), Le Bureau de la Concurrence collabore avec des organismes d'application de la loi américains pour faire obstacle à une arnaque concernant de fausses économies d'essence, Communiqué de Presse, 20 Décembre, www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=2016&lg=f.
- Bureau de la Concurrence du Canada (2005b), Le Bureau de la concurrence participe au démantèlement d'opérations de vente sous pression, Communiqué de Presse, 27 Septembre, www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=1949&lg=f.
- Bureau de la Concurrence du Canada (2005c), Une enquête du Bureau de la concurrence mène à des accusations criminelles d'arnaque concernant un traitement du cancer, Communiqué de Presse, 2 août, www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=1928&lg=f.
- Bureau de la Concurrence du Canada (2003), Le Bureau de la concurrence participe à la création d'un partenariat axé sur l'application de la loi en Alberta, Communiqué de Presse, 16 Septembre, www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=316&lg=f.
- Bureau de la Concurrence du Canada (2004a), Le Bureau de la concurrence, la Police de Vancouver et la Federal Trade Commission créent une alliance stratégique pour combattre les pratiques commerciales déloyales, Communiqué de Presse, 2 Juin, www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=331&lg=f.
- Bureau de la Concurrence du Canada (2004b), Le Bureau de la concurrence établit des liens plus étroits à l'échelle internationale pour lutter contre la fraude transfrontalière, Communiqué de Presse, 29 avril ; www.competitionbureau.gc.ca/internet/index.cfm?itemID=328&lg=f.
- Commission européenne (2003), *Proposition de Règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à la Coopération entre les Autorités Nationales Chargées de Veiller à l'Application de la Législation en matière de Protection des Consommateurs* COM(2003) 443 final, http://europa.eu.int/comm/consumers/prot_rules/admin_coop/443_220240_fr.pdf.
- Commission européenne (2005), *Premier Rapport Annuel sur l'État d'Avancement du Droit Européen des Contrats et de la Révision de l'Acquis*, 23 septembre, (COM(2005) 456 FINAL), http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/cont_law/progress05_fr.pdf
- Commission européenne (2004), Communiqué de presse, *La Commission Salue un Accord sur la Création d'un Réseau Communautaire des Autorités chargées de l'Application des Lois*, IP/04/655, 18 mai, www.europa.eu.int/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/04/655&format=HT.
- FTC (Federal Trade Commission) (2004) (États-unis), *La FTC Annonce les Premières Affaires en Application du "Can-Spam Act"*, Communiqué de Presse, 29 avril, www.ftc.gov/opa/2004/04/040429canspam.htm.

- FTC (2005a), Rapport remis au Comité spécial du Sénat sur “*Aging in relation to Fraud and Identity Theft Complaints Received by the Federal Trade Commission from Consumers Age 50 and Over*”, mai, www.ftc.gov/reports/concomps50andover/050727concomps50andover.pdf.
- FTC (2005b), Rapport au Congrès des États-Unis sur le “*US SAFE WEB Act: Protecting Consumers from Spam, Spyware, and Fraud*,” www.ftc.gov/reports/ussafeweb/USSAFEWEB.pdf.
- FTC (2005c), *Mandats d’arrêt contre le spamming illégal, Fausses Réclamations*, Communiqué de Presse, 20 septembre, www.ftc.gov/opa/2005/09/globalpromotions.htm.
- FTC (2005d), Une équipe d’autorités veillant à la mise en application des lois transfrontières cible des auteurs de courriels non sollicités, Communiqué de Presse, 20 décembre www.ftc.gov/opa/2005/12/buttonpushers.htm.
- FTC (2005e), *La FTC et ses partenaires mettent un terme à des fraudes transfrontières canadiennes*, Communiqué de Presse, 27 septembre, www.ftc.gov/opa/2005/09/pacificlibertycenturion.htm.
- FTC (2006), Rapport de 2006 sur *la Fraude au Consommateur et sur les Données relatives aux plaintes en matière d’usurpation d’Identité*, disponible sur www.ftc.gov/bcp/online/edcams/crossborder/PDFs/Cross-BorderCY-2004.pdf.
- OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques) (1995), Recommandation du Conseil de l’OCDE sur la *Coopération entre les Pays Membres de l’OCDE dans le Domaine des Pratiques Anticoncurrentielles Affectant les Échanges Internationaux*, OCDE, Paris, [http://webdomino1.oecd.org/horizontal/oecdacts.nsf/linkto/C\(95\)130](http://webdomino1.oecd.org/horizontal/oecdacts.nsf/linkto/C(95)130).
- OCDE (1998), Recommandation du Conseil de l’OCDE sur une *Action Efficace contre les Ententes Injustifiables*, OCDE, Paris, [http://webdomino1.oecd.org/horizontal/oecdacts.nsf/linkto/C\(98\)35](http://webdomino1.oecd.org/horizontal/oecdacts.nsf/linkto/C(98)35).
- OCDE (1999), *Lignes Directrices régissant la Protection des Consommateurs dans le Contexte du Commerce Électronique*, OCDE, Paris, www.oecd.org/document/51/0,2340,en_2649_34267_1824435_1_1_1_1,00.html.
- OCDE (2003), *Lignes Directrices régissant la Protection des Consommateurs contre les Pratiques Commerciales Transfrontières Frauduleuses et Trompeuses*, OCDE, Paris, www.oecd.org/sti/crossborderfraud.
- OCDE (2005a), *La Résolution des Litiges et la Réparation des Consommateurs sur le Marché Mondial*, OCDE, Paris, www.oecd.org/sti/consumer-policy .
- OCDE (2005b), *Bonnes Pratiques sur l’échange formel d’informations entre autorités de la concurrence dans le cadre d’enquêtes en matière d’ententes interdites*, OCDE, Paris, www.oecd.org/dataoecd/1/33/35590548.pdf.
- OCDE (2006), Recommandation sur la *Coopération en matière de Lutte Transfrontière contre le Spam*, OCDE, Paris, www.oecd-antispam.org/article.php?id_article=237.