

**Directrices de la OCDE para la
Protección de los Consumidores de
Prácticas Comerciales Transfronterizas
Fraudulentas y Engañosas**



ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICOS

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICOS

En virtud del artículo 1 de la Convención firmada el 14 de diciembre de 1960, en París, y que entró en vigor el 30 de septiembre de 1961, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) tiene como objetivo fomentar las políticas destinadas:

- a lograr la más sólida expansión de la economía y del empleo y a aumentar el nivel de vida de los países miembros, manteniendo la estabilidad financiera y contribuyendo así al desarrollo de la economía mundial;
- a contribuir a una sana expansión económica en los países miembros, y en los no miembros en vías de desarrollo económico;
- a contribuir a la expansión del comercio mundial sobre una base multilateral y no discriminatoria, conforme con las obligaciones internacionales.

Los firmantes de la Convención constitutiva de la OCDE son: Alemania, Austria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, España, Estados Unidos de América, Francia, Grecia, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia, Suiza, Turquía. Los siguientes países se han adherido posteriormente a esta Convención (las fechas corresponden a las del depósito de los instrumentos de adhesión): Japón (28 de abril de 1964), Finlandia (28 de enero de 1969), Australia (7 de junio de 1971), Nueva Zelanda (29 de mayo de 1973), México (18 de mayo de 1994), República Checa (21 de diciembre de 1995), Hungría (7 de mayo de 1996), Polonia (22 de noviembre de 1996), Corea (12 de diciembre de 1996), República Eslovaca (14 de diciembre de 2000). La Comisión de las Comunidades Europeas participa en los trabajos de la OCDE (artículo 13 de la Convención de la OCDE).

Prólogo

Las *Directrices de la OCDE para la Protección de los Consumidores de Prácticas Comerciales Transfronterizas Fraudulentas y Engañosas* fueron elaboradas por el Comité de Políticas del Consumidor de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), bajo la presidencia del Comisionado Mozelle Thompson de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos de América y adoptadas como una Recomendación del Consejo de la OCDE el 11 de junio de 2003.

Este libro se publicó bajo la responsabilidad del Secretariado General de la OCDE.

Índice

RECOMENDACIONES DEL CONSEJO.....	5
DIRECTRICES DE LA OCDE PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE PRÁCTICAS COMERCIALES TRANSFRONTERIZAS FRAUDULENTAS Y ENGAÑOSAS.....	9
Prefacio.....	9
I. Alcance y definiciones.....	11
II. Marcos nacionales para el combate de prácticas comerciales trans- fronterizas fraudulentas y engañosas.....	13
III. Principios para la cooperación internacional.....	15
IV. Notificación, intercambio de información, asistencia en investiga- ciones y confidencialidad.....	16
V. Autoridad de las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor.....	19
VI. Resarcimiento al consumidor.....	20
VII. Cooperación con el sector privado.....	21

RECOMENDACIÓN DEL CONSEJO CONCERNIENTE A LAS DIRECTRICES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE PRÁCTICAS COMERCIALES TRANSFRONTERIZAS FRAUDULENTAS Y ENGAÑOSAS

EL CONSEJO,*

Considerando la Convención sobre la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos del 14 de diciembre de 1960, en particular el Artículo 5b) de la misma;

Considerando la Declaración Ministerial sobre la Protección al Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico del 8 de octubre de 1998 [C(98)177(Anexo 2)];

Considerando la Recomendación del Consejo concerniente a las Directrices para la Protección de los Consumidores en el Contexto del Comercio Electrónico, adoptada el 9 de diciembre de 1999 [C(99)184/FINAL], la cual declara que los países miembros deberán, a través de “sus autoridades judiciales, reguladoras y encargadas de vigilar el cumplimiento de la ley, cooperar a nivel internacional, cuando corresponda, por medio del intercambio de información, la coordinación, comunicación y acciones conjuntas para combatir las prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas, engañosas e injustas” y la cual, además, señala que “los gobiernos, proveedores, consumidores y sus representantes prestarán atención especial al desarrollo de sistemas efectivos de resarcimiento transfronterizo”;

Reconociendo que las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en contra de los consumidores dañan la integridad de los mercados nacionales y globales, en detrimento de todos los proveedores y consumidores, y perjudican la confianza del consumidor en esos mercados;

* Los Países Bajos se abstuvieron.

Reconociendo que la mayoría de las leyes existentes y los sistemas de cumplimiento de las mismas fueron diseñados para enfrentar las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en contra de los consumidores, cuando dichas prácticas eran predominantemente nacionales; y que dichas leyes y sistemas no son, por lo tanto, siempre adecuadas para enfrentar el problema emergente de las prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas;

Reconociendo que a pesar de la diferencia entre las leyes y sistemas nacionales de protección al consumidor, existe consenso en torno a la necesidad de establecer un marco común que permita un desarrollo más amplio de la cooperación estrecha entre las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor, a fin de enfrentar las prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas;

Reconociendo que la cooperación estrecha en el combate de las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas puede sentar las bases para que en el futuro la cooperación internacional sea más cercana y sobre un mayor número de asuntos relacionados con la protección del consumidor;

RECOMIENDA:

Que las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor en los países miembros, teniendo un interés común en prevenir prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en contra de los consumidores, cooperen entre ellas para el cumplimiento de sus respectivas leyes en contra de tales prácticas;

Que los países miembros trabajen en el desarrollo de un marco que permita una cooperación más cercana, rápida y eficiente entre sus agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor, el cual, de ser conveniente:

- Incluya el establecimiento de un sistema nacional para combatir prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas en contra de los consumidores.
- Promueva un mayor apoyo mutuo en materia de notificaciones, intercambio de información e investigación.
- Mejore la capacidad de proteger a los consumidores extranjeros de proveedores nacionales dedicados a las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas.
- Mejore la capacidad de proteger a los consumidores nacionales de proveedores extranjeros dedicados a las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas.
- Considere formas para asegurar el resarcimiento efectivo a los consumidores víctimas.
- Incluya la cooperación con las entidades del sector privado pertinentes.

Que los países miembros lleven a cabo esta Recomendación, como se establece con mayor detalle en las Directrices contenidas en el siguiente Anexo y el cual forma parte integral de este Instrumento;

Que se invite a las economías de los países no miembros a tomar en cuenta esta Recomendación, con el apoyo necesario para su ejecución por parte de los países miembros;

DECIDE que el Secretariado General deberá mantener un directorio que contenga los datos de las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes o de las que formulan políticas de protección al consumidor y que son designadas como punto de contacto, e informará a los Países miembros sobre modificaciones en este directorio;

INSTRUYE al Comité de Políticas del Consumidor intercambiar información sobre el progreso y las experiencias relacionadas con la ejecución de esta Recomendación, revisar dicha información, e informar al Consejo sobre

este asunto a los tres años de su adopción y de ahí en adelante según sea necesario.

DIRECTRICES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE PRÁCTICAS COMERCIALES TRANSFRONTERIZAS FRAUDULENTAS Y ENGAÑOSAS

Prefacio

Estas *Directrices para la Protección de los Consumidores de Prácticas Comerciales Transfronterizas Fraudulentas y Engañosas* (las “Directrices”) se refieren a las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas relacionadas con transacciones entre proveedores y consumidores. Tales prácticas generan daños significativos al consumidor; debilitan la integridad de los mercados nacionales y globales en detrimento de todos los proveedores y consumidores, y deterioran la confianza del consumidor en esos mercados. El desarrollo de la Internet y las mejoras en las tecnologías de las telecomunicaciones han traído beneficios significativos a los consumidores en términos de precio y opciones y han facilitado la globalización de los mercados a través de las transacciones transfronterizas. Sin embargo, estos avances también han generado oportunidades sin precedente para que proveedores e individuos causen daño a consumidores de diferentes jurisdicciones mediante prácticas comerciales fraudulentas y engañosas, así como oportunidades para evadir a las autoridades que aplican las leyes.

El comercio transfronterizo plantea nuevos retos a la capacidad colectiva de las agencias encargadas de formular y vigilar el cumplimiento de políticas o leyes dirigidas a la protección de los consumidores y, en particular, el crecimiento del comercio electrónico hará estos retos aún más importantes. La mayoría de las legislaciones existentes y de los sistemas de cumplimiento de las mismas se diseñaron para enfrentar prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en un tiempo en el que tales prácticas eran predominantemente nacionales, por lo que dichas leyes y sistemas no son siempre adecuados para enfrentar el problema emergente que representan las prácticas comerciales transfronterizas. Además, existen diferencias entre los sistemas de protección

al consumidor de los países miembros, tanto en lo que se refiere a las leyes mismas, como a los procedimientos para vigilar su cumplimiento y al papel que juegan las autoridades judiciales y la medida en que se apoyan en la legislación penal, civil y administrativa.

Quienes realizan prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas en contra de los consumidores pueden rápidamente alcanzar una gran cantidad de consumidores y causar un daño sustancial. Se aprovechan de las limitaciones en la aplicación y observancia transfronteriza de las leyes de protección al consumidor mediante acciones tales como establecer operaciones en uno o más países y dañar a consumidores de otros.

Muchas de las limitaciones en la vigilancia del cumplimiento de las leyes de protección al consumidor se explican porque los infractores, víctimas, testigos, documentos y terceras partes involucrados en la transacción, están generalmente dispersos en diferentes lugares y territorios. Esta diseminación dificulta a las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor y otras entidades gubernamentales relevantes de un país miembro en particular, la obtención de toda la información necesaria para detectar prácticas perjudiciales y poner un alto a lo que ocurre más allá de sus fronteras. Además, la ubicación de los infractores puede ser difícil de determinar, ya que pueden operar simultáneamente desde más de un territorio; utilizar diversas estructuras corporativas y en cualquier momento, mover sus operaciones o sus prácticas de mercadotecnia a varios territorios y hacer uso de varios servicios en diferentes lugares, tales como los de proveedores de productos, proveedores de Internet, de mensajería express, servicios telefónicos, registros de nombres de dominio, apartados postales, servidores de Website, bancos, operaciones crediticias, centros de servicios telefónicos y de procesamiento de datos, agencias de publicidad y servicios de respuesta. Además, las investigaciones de prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas dependen de evidencia que en muchas ocasiones es transitoria, incluyendo la información de sistemas y redes de cómputo; tal evidencia puede perderse antes de que las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor puedan examinarla.

Para afrontar estos retos, existe consenso sobre la necesidad de un marco común para desarrollar una cooperación más estrecha, rápida y eficiente entre las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor a fin de combatir las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas. A pesar de la existencia de ciertos mecanismos internacionales para la cooperación judicial y para la aplicación de las legislaciones penales, estos mecanismos no son siempre adecuados para las acciones de vigilancia del cumplimiento de leyes de protección al consumidor. Por lo tanto, existe una necesidad significativa de mejorar la cooperación directa entre las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor.

Una cooperación más cercana en el combate de las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas constituye un punto importante de partida. Si bien es cierto que dicha cooperación no aborda todas las prácticas indebidas que son materia propia de las leyes de protección al consumidor en los países miembros, también es cierto que puede sentar las bases para que en un futuro haya una cooperación internacional más estrecha en un rango más amplio de aspectos relacionados con la protección al consumidor.

I. Alcance y definiciones

- A. Estas Directrices buscan promover la cooperación internacional en contra de las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas. Reflejan el compromiso por parte de los países miembros para mejorar sus leyes y sistemas de aplicación de la ley a fin de incrementar su efectividad al combatir tales prácticas, al tiempo que se reconoce que la cooperación en instancias particulares ocurrirá dentro del marco legal existente. Las Directrices se enfocan primordialmente a los órganos públicos nacionales, según lo determine cada país miembro, con autoridad para aplicar las leyes de protección al consumidor. Reconocen que algunos países miembros tienen muchos órganos competentes, regionales o locales, que

pueden emprender acciones en contra de dichas prácticas. Asimismo reconocen que en algunos países miembros, los órganos privados encargados de vigilar el cumplimiento de la ley, pueden desempeñar un rol importante y complementario para asegurar un nivel alto de protección al consumidor, incluyendo situaciones transfronterizas.

B. Para los propósitos de estas Directrices, “las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas” se refieren a aquellas prácticas que causan daño a los consumidores, o que plantean una amenaza inminente de tal daño si no se previenen, tales como:

1. La práctica de falsear o tergiversar hechos materiales, incluyendo las distorsiones implícitas basadas en hechos que causen perjuicio significativo a los intereses económicos de los consumidores engañados.
2. La práctica de no entregar productos o prestar servicios a los consumidores después de que éstos han pagado por ellos.
3. La práctica de realizar cobros con cargo a las cuentas financieras, telefónicas o de otro tipo de los consumidores, sin su autorización.

C. Para los propósitos de estas Directrices, “agencia que formula la política de protección al consumidor” es cualquier órgano público nacional, según lo determine cada país miembro, específicamente responsable de formular políticas para proteger a los consumidores de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas e injustas.

D. Para los propósitos de estas Directrices, “agencia encargada de vigilar el cumplimiento de la ley de protección al consumidor” significa cualquier órgano público nacional, según lo determine cada país miembro, que tiene como misión principal aplicar leyes en contra de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas o injustas que afectan a los consumidores y tiene facultades (a) para llevar a cabo

investigaciones o (b) ejercer procedimientos de aplicación de la ley, o ambos. Algunas agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor pueden ser también agencias que formulan la política de protección al consumidor.

II. Marcos nacionales para el combate transfronterizo de prácticas comerciales fraudulentas y engañosas

A. Los países miembros buscarán crear y mantener un marco legal efectivo, agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor, así como instituciones, prácticas e iniciativas conjuntas diseñadas para limitar la incidencia de las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en contra de los consumidores. En particular, los países miembros buscarán establecer:

1. Medidas efectivas, del tipo y grado adecuado para disuadir a los proveedores y a los individuos de incurrir en prácticas comerciales fraudulentas y engañosas.
2. Mecanismos efectivos para, de manera adecuada, investigar, conservar, obtener y compartir información relevante y evidencia relacionadas con prácticas comerciales fraudulentas y engañosas.
3. Mecanismos efectivos para frenar a los proveedores e individuos que realizan prácticas comerciales fraudulentas y engañosas. Y,
4. Mecanismos efectivos que permitan resarcir el daño causado a los consumidores víctimas de prácticas comerciales fraudulentas y engañosas.

B. Los países miembros buscarán asegurar que sus agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor posean la autoridad necesaria para obtener evidencia suficiente a efecto de investigar y tomar medidas oportunas, en

contra de las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas. Tal autoridad incluirá la capacidad de obtener información necesaria y documentos relevantes.

- C. Los países miembros buscarán disponer de un mecanismo apropiado que permita a las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor, conjuntamente con las autoridades judiciales o administrativas y sujetas a las salvaguardas apropiadas, conservar tal evidencia, particularmente aquella de naturaleza transitoria, en investigaciones específicas, hasta que ésta pueda ser examinada. En caso necesario, dicho mecanismo estará disponible cuando las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor estén apoyando a agencias de otros países.
- D. Los países miembros buscarán desarrollar mecanismos para cooperar y compartir información entre sus propias agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor y otras autoridades, con el propósito de combatir las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas.
- E. Los países miembros buscarán revisar sus propios marcos jurídicos nacionales a fin de identificar los obstáculos que existan para una cooperación transfronteriza efectiva en el cumplimiento de las leyes diseñadas para proteger a los consumidores en contra de las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas, y buscarán considerar los cambios necesarios que requiera su propia legislación nacional o la adopción de nuevas leyes, para superar estas barreras.
- F. Los países miembros buscarán educar a los consumidores en torno a las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas emprendiendo, cuando sea conveniente, iniciativas conjuntas.

- G. Los países miembros buscarán la forma, cuando sea apropiado, en que sus propias agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor utilicen evidencia, sentencias y órdenes de ejecución obtenidas por una agencia encargada de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor en otro país, con objeto de mejorar sus facultades para detener, de manera expedita, la misma conducta en sus propios países.

III. Principios para la cooperación internacional

- A. Los países miembros buscarán mejorar sus habilidades para combatir las prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas, reconociendo que la decisión de cooperar o no en casos o investigaciones particulares al amparo de estas Directrices corresponde discrecionalmente a la agencia encargada de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor a la que se le solicita cooperar. Dicha agencia puede negarse a cooperar en investigaciones o procedimientos particulares, o limitar o condicionar tal cooperación, si considera que la solicitud de cooperación es inconsistente con sus leyes, intereses o prioridades o por restricciones de recursos o por la ausencia de un interés mutuo en la investigación o procedimiento en cuestión.
- B. Las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor coordinarán sus investigaciones y actividades de vigilancia del cumplimiento de la ley a fin de evitar interferencia con aquellas realizadas por las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor que tienen lugar en otros países miembros.
- C. Las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor pondrán todo de su parte para superar los desacuerdos que puedan surgir con respecto a la cooperación.

- D. Los países miembros y sus agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor harán uso de las redes internacionales existentes y formarán parte de acuerdos bilaterales o multilaterales, según sea el caso, u otras iniciativas a fin de poner en práctica estas Directrices.
- E. Los países miembros permitirán a sus agencias que formulan la política de protección al consumidor, en consulta con las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor, ejercer un papel de liderazgo al desarrollar el marco para el combate de las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas señaladas en estas Directrices.
- F. Los países miembros designarán a una agencia encargada de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor o a una agencia que formula la política de protección al consumidor para actuar como punto de contacto a fin de facilitar la cooperación prevista en estas Directrices. Tales designaciones buscan complementar y no reemplazar otros medios de cooperación. Estas designaciones deberán ser notificadas al Secretariado General.

IV. Notificación, intercambio de información, asistencia en investigaciones y confidencialidad

- A. Los países miembros y sus agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor buscarán desarrollar vías expeditas, sistemáticas y eficientes para notificar a las agencias correspondientes de otros países miembros acerca de las investigaciones que afecten a esos países, así como alertarlos de la posible comisión de infracciones en su jurisdicción, simplificar la asistencia y cooperación bajo estas Directrices y evitar la duplicidad de esfuerzos y disputas potenciales.

B. Los países miembros procurarán mejorar las competencias de las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor a fin de compartir información oportuna que facilite las investigaciones sobre asuntos relacionados con prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en contra de los consumidores, sujetos a las salvaguardas apropiadas, según lo estipula el párrafo F siguiente. La mejora de tales competencias debe considerarse como una prioridad para detectar y combatir las prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas. En particular, los países miembros trabajarán a fin de permitir que sus agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor compartan en las instancias apropiadas la siguiente información con agencias homólogas de otros países:

1. Información pública, no confidencial.
2. Quejas de consumidores.
3. Información sobre direcciones, teléfonos, registros de dominio de Internet, datos básicos corporativos y de otro tipo que permita la ubicación e identificación rápida de quienes realizan prácticas comerciales fraudulentas y engañosas.
4. Opiniones de expertos y la información subyacente en la que se basan tales opiniones.
5. Documentos, información de terceras partes y otra evidencia obtenida de acuerdo con procedimientos judiciales o coercitivos.

C. Los países miembros buscarán trabajar de forma conjunta para desarrollar métodos rápidos y eficientes que permitan reunir y compartir información a fin de enfrentar la rapidez con la cual, aquellos que realizan las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas, afectan a una gran cantidad de consumidores, por ejemplo, a través de Internet. Para estos fines, se basarán en proyectos existentes para reunir y compartir información, incluyendo quejas de consumidores y notificaciones sobre investigaciones y

casos pendientes, a través de herramientas y bases de datos en línea.

- D. A fin de encarar la dispersión de evidencia relevante en múltiples jurisdicciones, los países miembros trabajarán para autorizar a sus agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor, ya sea directamente o mediante mecanismos apropiados autorizados por sus autoridades judiciales o administrativas, a obtener información, incluyendo documentos y declaraciones y, asimismo, a proveer ayuda en las acciones e investigaciones que emprenda una agencia homóloga extranjera, todo de acuerdo con las salvaguardas que correspondan.

- E. A fin de afrontar la necesidad de localizar e identificar a aquellos que realizan prácticas comerciales fraudulentas o engañosas, los países miembros y sus agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor y otras autoridades competentes, en cooperación entre ellas y con los órganos responsables del registro de nombres de dominio y otros actores relevantes, trabajarán conjuntamente con el objeto de desarrollar mecanismos que permitan reducir la incidencia de información con encabezados y enrutamientos falsos, así como inexactitud en la información en torno a los propietarios de los nombres de dominio.

- F. Los países miembros buscarán adoptar las medidas adecuadas para mantener la confidencialidad necesaria de la información intercambiada al amparo de estas Directrices, en particular al compartir información confidencial sobre personas o negocios. Los países miembros, en la medida que lo permitan sus propias leyes, respetarán las salvaguardas solicitadas por otros países miembros a fin de proteger la información confidencial, personal o de negocios compartida con ellos.

V. Autoridad de las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor

- A. Se buscará que todas las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor cuyos territorios son afectados por prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en contra de los consumidores posean la autoridad adecuada a fin de investigar y emprender acciones dentro de su propio territorio.
- B. Los países miembros trabajarán a fin de permitir que sus agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor emprendan acciones en contra de aquellos proveedores nacionales que se dedican a las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en contra de los consumidores extranjeros.
- C. Los países miembros trabajarán a fin de permitir que sus agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor emprendan acciones en contra de aquellos proveedores extranjeros que se dedican a las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en contra de sus propios consumidores.
- D. Los países miembros reconocen que el ejercicio de la autoridad anteriormente descrita, puede estar sujeto a otros acuerdos bilaterales entre los países, así como a otros acuerdos en el marco de esquemas de integración económica regional.

VI. Resarcimiento al consumidor

Los países miembros procurarán estudiar conjuntamente el efecto del resarcimiento al consumidor al enfrentar el problema de las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas, prestando atención especial al desarrollo de sistemas efectivos de resarcimiento transfronterizo. Tal estudio se centrará en:

- Los posibles roles que las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor desempeñan al facilitar el resarcimiento al consumidor, incluyendo la búsqueda del resarcimiento en representación de los consumidores defraudados, el apoyo a las reclamaciones privadas, y la asesoría a los consumidores que desean ser resarcidos.
- La efectividad de los sistemas transfronterizos existentes de resarcimiento al consumidor.
- En los casos que proceda, la viabilidad de autorizar a las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor para reunir y compartir información sobre activos a fin de ayudar a una agencia extranjera encargada de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor.
- En los casos que proceda, planteamientos a fin de mejorar los acuerdos internacionales para llevar a cabo la congelación oportuna de activos relacionados con proveedores localizados en otro país.
- En los casos que proceda, planteamientos a fin de mejorar los acuerdos internacionales para el reconocimiento mutuo y la ejecución de sentencias que ordenan el resarcimiento.
- Enfoques para desarrollar salvaguardas adicionales en contra del abuso de sistemas de pago y resarcimiento para consumidores víctimas de tal abuso.

VII. Cooperación con el sector privado

Los países miembros buscarán cooperar con proveedores, sector privado y organizaciones de consumidores a fin de promover las metas establecidas en estas Directrices y solicitar sus aportaciones y apoyo. Los países miembros, en particular, buscarán cooperar con ellos en materia de educación al consumidor y fomentar que éstos remitan aquellas quejas relevantes a las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor. Asimismo, los países miembros buscarán promover la cooperación de terceras partes tales como instituciones financieras y órganos encargados del registro de nombres de dominio a fin de detener las prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas.

Derechos de Autor

Originalmente publicado por la OCDE en Inglés y Francés bajo los siguientes títulos:

OECD Guidelines for Protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders

Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs contre les pratiques commerciales transfrontières frauduleuses et trompeuses

**© 2003, Organisation for Economic Co-operation and Development / Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, París
Todos los derechos reservados.**

Para la edición en Español:

**© 2004, Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), México
Publicado en acuerdo con la OCDE, París.**

La calidad de la traducción al Español y su coherencia con respecto al texto original es responsabilidad de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), México.