

RACCOMANDAZIONE DEL CONSIGLIO OCSE CONCERNENTE LE LINEE GUIDA SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI CONTRO LE PRATICHE COMMERCIALI TRANSFRONTALIERE FRAUDOLENTE E INGANNEVOLI

II CONSIGLIO*

Vista la Convenzione concernente l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico del 14 dicembre 1960, in particolare l'Articolo 5 b) ;

Vista la Dichiarazione dei Ministri concernente la tutela dei consumatori nel contesto del commercio elettronico dell'8 ottobre 1998 [C(98)177(Allegato 2)];

Vista la Raccomandazione del Consiglio riguardante le Linee guida che disciplinano la tutela dei consumatori nel contesto del commercio elettronico adottata il 9 dicembre 1999 [C(99)184/FINAL], che stipula che i Paesi membri dovrebbero "mediante le proprie autorità competenti per la giustizia, l'assetto normativo e la sua attuazione, cooperare a livello internazionale, ove del caso, scambiando informazioni, coordinando i loro interventi e facilitando la comunicazione con iniziative congiunte per lottare contro i comportamenti transfrontalieri commerciali fraudolenti, ingannevoli e sleali" e che stipula inoltre che i "governi, le imprese e i loro rappresentanti dovrebbero dedicare una particolare attenzione all'istituzione di sistemi di ricorso transfrontalieri efficaci"

Riconoscendo che le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli che danneggiano i consumatori, compromettono l'integrità dei mercati tanto nazionali quanto mondiali a scapito dell'insieme delle imprese e dei consumatori in tali mercati e indeboliscono la fiducia dei consumatori nei confronti di tali mercati;

Riconoscendo che la maggior parte delle leggi e dei sistemi di controllo esistenti per lottare contro le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli nei confronti dei consumatori è stata elaborata in un'epoca in cui tali pratiche erano prevalentemente limitate al territorio nazionale e che conseguentemente tali leggi e sistemi non sono sempre adeguate per far fronte al nuovo problema che rappresentano le pratiche transfrontaliere fraudolente e ingannevoli;

Riconoscendo che nonostante la diversità delle leggi e dei sistemi nazionali di protezione dei consumatori, esiste un consenso sulla necessità di un quadro comune che consentirebbe di sviluppare una più stretta cooperazione fra organi incaricati delle funzioni di controllo in materia di tutela dei consumatori, al fine di lottare contro le pratiche commerciali transfrontaliere fraudolente e ingannevoli;

Riconoscendo che una più stretta cooperazione in materia di lotta alle pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli può, in futuro, costituire la base di una cooperazione internazionale rafforzata su un più ampio numero di problemi riguardanti i consumatori;

RACCOMANDA:

Che gli organi competenti per il controllo in materia di tutela dei consumatori nei Paesi Membri, che condividono un interesse nell'impedire le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli contro i consumatori, cooperino fra loro per assicurare il rispetto delle leggi che reprimono tali pratiche;

Che i Paesi membri si adoperino ad istituire un assetto volto a consentire una cooperazione più stretta, più rapida, più efficace fra organismi incaricati del controllo in materia di protezione dei consumatori e comprendenti se necessario:

- L'istituzione di un dispositivo nazionale di lotta alle pratiche commerciali transfrontaliere fraudolente e ingannevoli a scapito dei consumatori;
- Il rafforzamento dei meccanismi di notifica, di scambi d'informazione e di reciproca assistenza in materia investigativa.;
- Il miglioramento dei mezzi che consentono di tutelare i consumatori esteri nei confronti delle imprese straniere che svolgessero attività commerciali fraudolente e ingannevoli;
- Il miglioramento dei mezzi che consentono di tutelare i consumatori nazionali nei confronti delle imprese nazionali che svolgessero attività commerciali fraudolente e ingannevoli
- Lo studio dei mezzi che consentano ai consumatori che sono vittime di tali attività di ottenere un risarcimento, e
- Una cooperazione con le entità appropriate del settore privato.

Che i Paesi Membri applichino tale Raccomandazione, secondo i termini esposti in modo dettagliato nelle Linee guida che figurano in Allegato alla presente Raccomandazione e di cui è parte integrante;

Che le economie dei Paesi non membri, siano invitate a tenere conto di tale Raccomandazione, mediante l'offerta di un'adeguata assistenza per la sua applicazione dai Paesi Membri;

DECIDE che il Segretario generale terrà un registro degli organi incaricati del controllo o dell'elaborazione delle politiche in materia di tutela dei consumatori designati come punti di contatto e informerà i Paesi Membri delle modifiche portate a tale registro;

INCARICA il Comitato della Politica dei consumatori di scambiare informazioni sull'avanzamento dei lavori e i risultati ottenuti nell'attuazione della presente Raccomandazione, di esaminare tali informazioni e di fare rapporto al Consiglio a tale riguardo entro tre anni a seguito dell'adozione della presente Raccomandazione e dopo, ove necessario.

* I Paesi Bassi si sono astenuti

LINEE GUIDA SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI CONTRO LE PRATICHE COMMERCIALI TRANSFRONTALIERE FRAUDOLENTE E INGANNEVOLI

Prefazione

Le presenti *Linee guida che disciplinano la tutela dei consumatori contro le pratiche commerciali transfrontaliere fraudolente e ingannevoli* (le “Linee Guida”) vertono sulle pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli che avvengono nell’ambito di transazioni fra imprese e consumatori. Tali pratiche causano un notevole pregiudizio ai consumatori. Esse compromettono anche l’integrità dei mercati tanto nazionali quanto mondiali a scapito dell’insieme delle imprese e dei consumatori e diminuiscono la fiducia dei consumatori nei confronti di tali mercati. Lo sviluppo di Internet e i miglioramenti nelle tecnologie delle telecomunicazioni hanno valso ai consumatori significativi vantaggi in materia di prezzi e di scelta e hanno facilitato la globalizzazione dei mercati grazie a operazioni transfrontaliere. Tali sviluppi hanno anche fornito alle imprese e ai singoli privati che hanno fatto uso di pratiche fraudolente e ingannevoli, opportunità senza precedenti di danneggiare consumatori di altri paesi e di sfuggire alle autorità incaricate di far rispettare la legge.

Il commercio transfrontaliero pone nuove sfide alla capacità collettiva degli organismi incaricati dell’elaborazione delle politiche e del controllo in materia di tutela dei consumatori e di sviluppo del commercio elettronico accrescendo in particolare il peso di tali sfide. La maggior parte delle leggi e dei sistemi di controllo esistenti per lottare contro le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli nei confronti dei consumatori è stata elaborata in un’epoca in cui tali pratiche rimanevano limitate ai confini nazionali, e di conseguenza tali leggi e tali sistemi non sono sempre adeguati per rispondere al nuovo problema rappresentato dalle pratiche commerciali transfrontaliere fraudolente e ingannevoli dannose per i consumatori. Inoltre, i Paesi membri sono dotati di diversi sistemi di protezione dei consumatori in termini di leggi, di procedure di controllo e di ruoli devoluti alle autorità giudiziarie, articolando in modo diverso il diritto civile, il diritto penale e il diritto amministrativo.

Coloro che praticano operazioni commerciali fraudolente e ingannevoli a scapito dei consumatori possono colpire rapidamente un gran numero di consumatori e causare notevoli danni. Essi possono anche trarre vantaggio dalle limitazioni nell’applicazione e nel controllo transfrontaliero delle leggi di tutela dei consumatori, in particolare insediando le loro attività in uno o più paesi e danneggiando consumatori di altri paesi.

Un gran numero di limitazioni in materia di controllo delle leggi sulla tutela dei consumatori è riconducibile al fatto che chi contravviene alle leggi, le vittime, gli altri testimoni, i documenti e i terzi implicati nella transazione sono notevolmente dispersi fra numerosi luoghi e territori e che gli organismi incaricati di controllo in materia di tutela dei consumatori, possono quindi difficilmente raccogliere tutte le necessarie informazioni per individuare le pratiche dannose e reprimere gli atti che avvengono di là dalle frontiere di tale paese. Inoltre, l’individuazione degli autori di tali pratiche può essere difficile da determinare. Essi possono operare di concerto a partire da vari territori. Essi possono trasferire le loro attività o le loro operazioni commerciali in vari territori nel corso del tempo. Essi possono ricorrere a

società-schermo in vari territori, in particolare fornitori di prodotti, *provider* di servizi Internet, servizi di corriere express, operatori telefonici, uffici di registrazione dei nomi di dominio, caselle postali, servizi di accoglienza di siti Internet, banche, centri di trattamento di carte di credito, call centers, centri di trattamento di dati, agenzie di pubblicità e servizi di segreteria telefonica. Inoltre, le inchieste sulle pratiche commerciali transfrontaliere fraudolente e ingannevoli si basano su prove che spesso rivestono un carattere effimero, quali i dati che provengono dai sistemi e dalle reti d'informatica. Tali prove rischiano di scomparire ancor prima che gli organismi incaricati di controllo in materia di tutela dei consumatori siano in grado di esaminarle.

Per rispondere a tali sfide, esiste un consenso sulla necessità di un quadro comune che consentirebbe di sviluppare una cooperazione più stretta, più rapida e più efficiente fra gli organismi incaricati del controllo in materia di tutela dei consumatori per lottare contro le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli. Anche se esistono meccanismi internazionali di collaborazione giudiziaria e di cooperazione in materia penale, tali meccanismi non sono sempre adeguati alle misure in materia di tutela dei consumatori. E' quindi indispensabile migliorare la cooperazione diretta fra organismi incaricati di controllo in materia di tutela dei consumatori.

Una cooperazione più stretta nella lotta contro le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli costituisce un rilevante punto di partenza. Tale cooperazione, anche se non è rivolta a tutte le azioni riprovevoli che sono giustamente punite dalle leggi di tutela dei consumatori nei Paesi Membri, può tuttavia creare le basi di una cooperazione internazionale rafforzata su un maggior numero di nuovi problemi concernenti la tutela dei consumatori per il futuro.

I. Portata e definizioni

A. Le presenti Linee guida sono destinate a favorire la cooperazione internazionale nella lotta contro le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli. Esse riflettono l'impegno dei Paesi Membri di migliorare i loro sistemi di controllo e la loro normativa per aumentare la loro efficacia nella lotta contro tali pratiche, riconoscendo nello stesso tempo che la cooperazione concernente casi particolari rispetterà l'assetto giuridico esistente. Le Linee guida sono principalmente destinate agli organi pubblici nazionali, come designati da ogni singolo Paese membro, che hanno poteri di controllo in materia di tutela dei consumatori. Esse riconoscono che alcuni Paesi Membri hanno diversi organi competenti, fra cui alcuni a livello regionale o locale, che hanno la possibilità di agire o di prendere l'iniziativa d'azioni contro pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli. Le Linee guida riconoscono ugualmente che, in alcuni Paesi Membri, organi di controllo privati possono svolgere un ruolo importante e complementare per assicurare un elevato grado di tutela dei consumatori, in particolare nei casi di transazioni transfrontaliere.

B. Ai fini delle presenti Linee guida, l'espressione "pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli" vuole indicare le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli che causano un danno reale ai consumatori o che rappresentano una minaccia immediata di un tale danno per i consumatori se non intralciate, in particolare:

1. Qualsiasi pratica tesa a fornire informazioni inesatte, in particolare, le informazioni suscettibili d'indurre in errore, che danneggia in modo sensibile gli interessi economici dei consumatori ingannati.

2. Ogni pratica tesa a negare la consegna di prodotti o la fornitura di servizi ai consumatori dopo che questi li abbiano pagati.

3. Ogni pratica tesa a addebitare i conti finanziari, telefonici o altri conti dei consumatori senza una loro autorizzazione.

C. Ai fini delle presenti Linee guida, l'espressione "organismo incaricato di elaborare la politica di tutela dei consumatori" indica ogni organo pubblico nazionale, nei termini definiti da ogni Paese Membro, specialmente incaricato di definire politiche volte a tutelare i consumatori da pratiche commerciali fraudolente, ingannevoli o sleali.

D. Ai fini delle presenti Linee guida, l'espressione "organismo di controllo in materia di tutela dei consumatori" indica ogni organo pubblico, come nei termini definiti da ogni Paese membro, incaricato di attuare le leggi contro le pratiche commerciali fraudolente, ingannevoli e sleali a scapito dei consumatori e investito del potere (a) di condurre inchieste o (b) di promuovere azioni penali o di questi due poteri. Alcuni di questi organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori possono essere ugualmente incaricati di elaborare la politica di tutela dei consumatori.

II. Assetti nazionali di lotta alle pratiche commerciali transfrontaliere fraudolente e ingannevoli

A. I Paesi Membri devono instaurare e mantenere un efficace assetto di leggi, organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori, d'istituzioni, di pratiche e d'iniziative comuni, atto a limitare l'impatto delle pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli a scapito dei consumatori. In particolare, i Paesi Membri dovrebbero prevedere:

1. Efficaci misure, di una natura e di un livello atti a dissuadere le imprese e i singoli d'incorrere in pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli.

2. Efficaci meccanismi per ricercare, preservare, raccogliere e scambiare le informazioni e pertinenti prove concernenti pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli.

3. Efficaci meccanismi per porre termine alle azioni condannabili di imprese e di singoli che incorrono in pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli.

4. Efficaci meccanismi per assicurare un risarcimento ai consumatori vittime di pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli.

B. I Paesi Membri dovrebbero assicurarsi che i loro organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori siano investiti dei necessari poteri per ottenere sufficienti prove ai fini delle indagini e per prendere in tempo utile misure per lottare contro le pratiche commerciali fraudolenti e ingannevoli. Tali poteri dovrebbero includere la potestà di ottenere le informazioni necessarie e i documenti pertinenti.

C. I Paesi Membri dovrebbero prevedere un meccanismo appropriato per consentire agli organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori, con il concorso delle autorità giudiziarie o amministrative e con le adeguate garanzie, di adoperarsi per preservare tali prove, in particolare quelle di natura effimera, nell'ambito di particolari inchieste fino al momento in cui esse possono essere esaminate. Un tale meccanismo dovrebbe ugualmente esistere nei casi in cui è opportuno che gli organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori forniscano il loro concorso a organismi di altri paesi.

D. I Paesi Membri dovrebbero mettere a punto meccanismi di cooperazione e di scambio d'informazioni fra i loro propri organismi incaricati del controllo di scambi d'informazioni in materia di protezione dei consumatori e altre autorità incaricate di far rispettare la legge al fine di lottare contro le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli.

- E. I Paesi Membri dovrebbero riesaminare i loro propri quadri nazionali per identificare gli ostacoli a una cooperazione transfrontaliera efficace nell'applicazione delle leggi destinate a tutelare i consumatori contro le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli e prevedere di modificare i propri quadri nazionali per superare gli ostacoli, in particolare, ove del caso, adottando o modificando una legislazione nazionale.
- F. I Paesi Membri dovrebbero sensibilizzare i consumatori alle pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli prendendo, se del caso, iniziative comuni.
- G. I Paesi Membri dovrebbero studiare come i propri organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori, potrebbero utilizzare, nei casi appropriati, le prove, le decisioni giudiziarie e le ordinanze esecutorie ottenute da un organismo di controllo in materia di tutela dei consumatori in un altro paese per migliorare la loro capacità di porre rapidamente un termine allo stesso comportamento nei loro propri paesi.

III. Principi atti a facilitare la cooperazione internazionale

- A. I Paesi Membri dovrebbero migliorare la loro capacità di cooperazione nella lotta contro le pratiche commerciali transfrontaliere fraudolente e ingannevoli, riconoscendo che la cooperazione sulle inchieste o su casi specifici nel quadro delle presenti Linee guida è lasciata al giudizio dell'organo di controllo sollecitato in materia di tutela dei consumatori. Tale organismo può rifiutare di cooperare nel quadro delle inchieste o di procedure particolari o può limitare la sua cooperazione o subordinarla a certi requisiti, qualora considerasse che il fatto di rispondere a tale domanda sarebbe incompatibile con le leggi, interessi o priorità o i suoi vincoli in materia di risorse, o se giudicasse che l'inchiesta o la procedura in causa non presenta un mutuo interesse.
- B. Gli organismi di controllo in materia di protezione dei consumatori dovrebbero coordinare le loro inchieste e le loro attività di controllo al fine di evitare ogni interferenza con quelle svolte in altri Paesi Membri.
- C. Gli organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori dovrebbero fare tutto il possibile per risolvere controversie che potrebbero sorgere in materia di cooperazione.
- D. I Paesi Membri e i loro organismi in materia di tutela dei consumatori dovrebbero fare uso delle reti internazionali esistenti per concludere accordi bilaterali o multilaterali o prendere altri tipi d'iniziative per attuare le presenti Linee guida.
- E. I Paesi Membri dovrebbero permettere ai loro organismi incaricati dell'elaborazione della politica di tutela dei consumatori, in consultazione con i loro organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori, di svolgere un ruolo trainante nell'elaborazione del quadro di lotta contro le pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli presentate nelle presenti Linee guida.
- F. I Paesi Membri dovrebbero designare un organismo di controllo in materia di tutela dei consumatori o un organismo incaricato di elaborare la politica di protezione dei consumatori come punto di contatto per facilitare la cooperazione internazionale. Tali designazioni hanno come obiettivo d'integrare e non

di sostituirsi ad altri modi di cooperazione. Tali designazioni dovrebbero essere notificate al Segretario generale.

IV. Notifica, scambio d'informazioni, collaborazione in materia d'inchieste e confidenzialità

- A. I Paesi Membri e i loro organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori dovrebbero instaurare dei mezzi di notifica rapida, sistematica ed efficace agli organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori d'altri Paesi Membri circa le inchieste che possono riguardarli al fine di avvertirli di eventuali danni nei loro paesi, di semplificare l'assistenza e la cooperazione nel quadro delle presenti Linee guida e di evitare la ripetizione degli stessi sforzi e di potenziali vertenze.
- B. I Paesi Membri dovrebbero sforzarsi di migliorare le capacità degli organismi di tutela dei consumatori a scambiare informazioni in tempi tali da facilitare le inchieste su questioni che implicino pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli a scapito dei consumatori, sotto riserva delle appropriate garanzie enunciate al paragrafo F di seguito. Il miglioramento di queste capacità dovrebbe essere considerato come una priorità per svelare e combattere le pratiche commerciali transfrontaliere fraudolente e ingannevoli. In particolare, i Paesi Membri dovrebbero consentire ai loro organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori di scambiare le seguenti informazioni con i loro omologhi di altri Paesi Membri nei casi appropriati :
1. Informazioni accessibili al pubblico e altre informazioni non confidenziali.
 2. Reclami dei consumatori.
 3. Informazioni riguardanti gli indirizzi, numeri di telefono, nomi di domini su Internet, dati di base sulle società e altre informazioni che permettono di localizzare e d'individuare rapidamente quelli che effettuano pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli.
 4. Parere di esperti e elementi d'informazione sui quali si appoggiano tali pareri. E
 5. Documenti, informazioni provenienti da terzi e altre prove ottenute nel quadro di una procedura giudiziaria o di un'altra procedura vincolante.
- C. Tenuto conto della rapidità con la quale coloro che ricorrono a pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli possono colpire un gran numero di consumatori, in particolare mediante Internet, i Paesi Membri dovrebbero adoperarsi a mettere a punto rapidi ed efficaci metodi per raccogliere e scambiare informazioni. Essi dovrebbero avvalersi di progetti esistenti per raccogliere e scambiare informazioni, ivi compresi i reclami di consumatori e le notifiche d'inchieste e di procedure in corso, per il tramite di mezzi e di basi di dati in linea.
- D. Tenuto conto della dispersione delle prove pertinenti in numerosi paesi, i Paesi Membri dovrebbero adoperarsi ad autorizzare i loro organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori, sia direttamente, sia per il tramite di meccanismi appropriati autorizzati dalle autorità giudiziarie o amministrative, a ottenere informazioni, ivi compresi documenti e testimonianze, o a prestare il loro concorso in qualsiasi altro modo alle inchieste e alle azioni condotte dagli organismi esteri di controllo in materia di tutela dei consumatori, sotto riserva delle appropriate garanzie.

- E. Tenuto conto della necessità di localizzare e d'individuare coloro che esercitano pratiche commerciali fraudolenti e ingannevoli, i Paesi Membri e i loro organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori e altri organismi competenti dovrebbero, cooperando vicendevolmente e con gli organismi incaricati di registrare i nomi di dominio e le altre parti interessate, lavorare all'instaurazione dei mezzi volti a ridurre l'incidenza dei falsi dati concernenti le intestazioni e le informazioni di *routing* concernenti i detentori dei nomi di dominio.
- F. I Paesi Membri dovrebbero prendere adeguate misure per preservare il necessario carattere confidenziale delle informazioni scambiate nel quadro delle presenti Linee guida, in particolare in occasione di scambi d'informazioni professionali o di dati personali confidenziali. I Paesi Membri dovrebbero, nella misura in cui ciò è compatibile con le proprie leggi, rispettare le garanzie richieste da altri Paesi Membri per proteggere le informazioni professionali o i dati personali confidenziali scambiati tra loro.

V. Poteri degli organi di controllo in materia di tutela dei consumatori

- A. Tutti gli organi di controllo in materia di tutela dei consumatori i cui territori sono colpiti da pratiche fraudolente e ingannevoli a scapito dei consumatori dovrebbero godere delle appropriate competenze per compiere inchieste e prendere misure sul loro proprio territorio.
- B. I Paesi Membri dovrebbero fare il necessario per abilitare i loro organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori ad agire contro le imprese nazionali che pongono in essere pratiche commerciali fraudolenti e ingannevoli a scapito dei consumatori esteri.
- C. I Paesi Membri dovrebbero fare il necessario per abilitare gli organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori ad agire contro le imprese estere che ponessero in essere pratiche commerciali fraudolenti e ingannevoli a scapito dei loro propri consumatori.
- D. I Paesi Membri riconoscono che l'esercizio delle competenze descritte più sopra può legittimamente essere oggetto di altri accordi bilaterali fra paesi e di altri accordi bilaterali conclusi nel quadro di un'organizzazione d'integrazione economica regionale.

VI. Risarcimento dei danni subiti dai consumatori

I Paesi Membri dovrebbero studiare assieme il ruolo dei sistemi di risarcimento per i consumatori nella risposta da dare al problema delle pratiche commerciali fraudolente e ingannevoli, dedicando particolare attenzione all'instaurazione di efficaci sistemi di risarcimento transfrontalieri. Questo studio dovrebbe concentrarsi su:

- I ruoli che gli organismi di controllo in materia di tutela dei consumatori possono essere portati a svolgere per facilitare il risarcimento dei danni subiti dai consumatori, in particolare per ottenere il risarcimento a nome dei consumatori vittime di frodi, il sostegno che potrebbe essere dato alle procedure di ricorso individuali e i consigli forniti ai consumatori che tentano di ottenere un risarcimento ;
- L'efficacia di sistemi transfrontalieri esistenti per il risarcimento dei danni causati ai consumatori;

- La fattibilità di autorizzare gli organismi di controllo in materia di tutela di consumatori a riunire e a scambiare, in alcuni casi, informazioni sugli attivi societari per sostenere l'azione di un organismo estero di controllo in materia di tutela dei consumatori;
- I mezzi per migliorare quando possibile gli accordi internazionali al fine di operare in tempo utile il congelamento degli attivi societari professionali situati in altro paese;
- I mezzi per migliorare quando possibile gli accordi internazionali concernenti il mutuo riconoscimento e l'esecuzione di sentenze di risarcimento;
- I mezzi per instaurare possibili altre misure di sicurezza contro l'uso abusivo di sistemi di pagamento e misure di risarcimento per i consumatori vittime di tali abusi.

VII. Cooperazione con il settore privato

I Paesi Membri dovrebbero cooperare con le imprese, le associazioni di categoria e le associazioni di difesa dei consumatori al fine di facilitare la realizzazione degli obiettivi delle presenti Linee guida e dovrebbero sollecitare il loro contributo e il loro sostegno. I Paesi Membri dovrebbero, in particolare, cooperare con loro al fine di sensibilizzare i consumatori e incoraggiarli a orientare i reclami pertinenti dei consumatori verso organi di controllo in materia di tutela dei consumatori. I Paesi Membri dovrebbero ugualmente incoraggiare la cooperazione con terzi, quali gli istituti finanziari e gli organismi responsabili della registrazione dei nomi di dominio, per porre termine a pratiche commerciali transfrontaliere fraudolente e ingannevoli.

Original title: 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