

Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju

23 maja 2003 r.

w. polska

RADA

**ZALECENIA RADY DOTYCZĄCY WYTYCZNYCH W SPRAWIE MIĘDZYNARODOWEJ
OCHRONY KONSUMENTÓW PRZED ZWODNICZYMI I NIEUCZLIWYMI PRAKTYKAMI
HANDLOWYMI**

JT00144937

1. W grudniu 1999 r. Rada przyjęła *Zalecenie dotyczące Wytycznych w Sprawie Ochrony Konsumentów w Kontekście Handlu Elektronicznego (Recommendation concerning Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce)* [C(99)184/FINAL]. Opracowane przez Komisję ds. Polityki Konsumenckiej (CCP) Wytyczne z 1999 r. określają szczegółowo najistotniejsze cechy skutecznej ochrony konsumentów w przypadku transakcji między firmami i konsumentami odbywających się w systemie online. W części IV tych Wytycznych podkreśla się znaczenie współpracy międzynarodowej w celu zwalczania zwodniczych, fałszywych i krzywdzących postaw handlowych o wymiarze transgranicznym.

2. Jak opisano w raporcie do Rady z grudnia 2002 r., dotyczącym wdrażania Wytycznych [C(2002)269], współpraca transgraniczna w dziedzinie egzekwowania prawa stanowi kluczowy obszar dalszej pracy CCP związanej z Wytycznymi. Praca Komisji objęła badanie władzy związanej z egzekwowaniem prawa w Krajach Członkowskich, przygotowanie raportu zawierającego ogólne informacje na temat zagadnień dotyczących egzekwowania prawa w wymiarze transgranicznym [DSTI/CP(2001)7], a także dyskusję Komisji podczas dwóch trwających pół dnia sesji forum. Na podstawie tej pracy przygotowawczej oraz w świetle wzrastającej ilości skarg konsumentów na fałszerstwa i oszustwa o wymiarze transgranicznym, CCP postanowiło opracować wspólne ramy w celu podjęcia wyzwań, jakie stanowi ochrona konsumentów przed tymi praktykami, traktując je jako sprawę priorytetową.

3. CCP rozpoczęło opracowywanie załączonego Projektu Zalecenia latem 2002 r. Następne projekty zostały przedyskutowane w okresie ostatnich dziewięciu miesięcy, podczas 63., 64. i 65. Posiedzenia, uzupełnione pisemnymi uwagami zgłaszanymi przez elektroniczną grupę dyskusyjną. Tekst niniejszego Projektu Zalecenia został ukończony podczas 65. Posiedzenia w dniach 7-8 kwietnia, a następnie CCP uzgodniło przekazanie go Radzie do zatwierdzenia

4. W związku z tym Sekretarz Generalny prosi Radę o przyjęcie następujących projektów wniosków:

RADA

- a) zaopatrzyła w uwagi dokument C(2003)116;
- b) przyjęła *Projekt Zalecenia Rady Dotyczący Wytycznych w Sprawie Międzynarodowej Ochrony Konsumentów przed Zwodniczymi i Nieuczciwymi Praktykami Handlowymi*, przedstawiony w Załączniku do C(2003)116 oraz zgodziła się na jego ujawnienie.

ZAŁĄCZNIK**ZALECENIE RADY
DOTYCZĄCE WYTYCZNYCH W SPRAWIE MIĘDZYNARODOWEJ OCHRONY
KONSUMENTÓW PRZED ZWODNICZYMI I NIEUCZCIWYMI
PRAKTYKAMI HANDLOWYMI**

RADA,

Mając na względzie Konwencję w sprawie Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju z dnia 14 grudnia 1960 r., a szczególnie Artykuł 5 b) tej Konwencji;

Mając na względzie Deklarację Ministrów w Sprawie Ochrony Konsumentów w Kontekście Handlu Elektronicznego z dnia 8 października 1998 r. [C(98)177(Aneks 2)];

Mając na względzie Zalecenie Rady dotyczące Wytucznych w Sprawie Ochrony Konsumentów w Kontekście Handlu Elektronicznego, przyjęte w dniu 9 grudnia 1999 r. [C(99)184/FINAL], w którym stwierdza się, że Kraje Członkowskie powinny za pośrednictwem „swoich organów sądowych, regulujących oraz stojących na straży prawa współpracować na szczeblu międzynarodowym odpowiednio poprzez wymianę informacji, koordynację, komunikację i wspólne działanie na rzecz zwalczania zwodniczych, fałszywych i krzywdzących postaw handlowych o wymiarze transgranicznym,” oraz w którym następnie stwierdza się, że „rządy, firmy, konsumenci oraz ich przedstawiciele powinni poświęcić specjalną uwagę opracowaniu skutecznych transgranicznych systemów odszkodowań”;

Uznając, iż zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe stosowane wobec konsumentów podważają uczciwość zarówno krajowych, jak i światowych rynków ze szkodą dla wszystkich firm i konsumentów oraz osłabiają zaufanie konsumentów do tych rynków;

Uznając, iż większość istniejących przepisów prawa i systemów ich egzekwowania mających zajmować się zwodniczymi i nieuczciwymi praktykami handlowymi stosowanymi wobec konsumentów została opracowana w czasach, gdy praktyki takie występowały przede wszystkim na skalę kraju, oraz że w związku z tym takie przepisy i systemy nie zawsze są odpowiednie do zajmowania się wyłaniającym się problemem zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych o wymiarze transgranicznym;

Uznając, iż pomimo różnic w krajowych systemach i przepisach prawa dotyczących ochrony konsumentów istnieje zgodność co do potrzeby wspólnych ram umożliwiających dalszy rozwój ścisłej współpracy między organami stojącymi na straży praw konsumentów w kwestii zajmowania się problemem zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych o wymiarze transgranicznym;

Uznając, iż ścisła współpraca w dziedzinie zwalczania zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych może stać się w przyszłości podstawą do wzmocnienia współpracy międzynarodowej dotyczącej szerszej ilości zagadnień związanych z ochroną konsumentów;

ZALECA:

Aby organy stojące na straży praw konsumentów w Krajach Członkowskich, mając wspólny interes w zapobieganiu zwodniczym i nieuczciwym praktykom handlowym wobec konsumentów, współpracowały ze sobą przy egzekwowaniu swoich przepisów prawa wymierzonych przeciwko takim praktykom;

Aby Kraje Członkowskie pracowały nad stworzeniem ram ściślejszej, szybszej i skuteczniejszej współpracy między swoimi organami stojącymi na straży praw konsumentów, które - tam, gdzie to właściwe - obejmują:

- Stworzenie krajowego systemu zwalczania zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów o wymiarze transgranicznym.
- Wzmocnienie systemu powiadamiania, dzielenia się informacjami oraz pomocy przy prowadzeniu śledztw.
- Usprawnienie zdolności do ochrony zagranicznych konsumentów przed krajowymi firmami zaangażowanymi w zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe.
- Usprawnienie zdolności do ochrony krajowych konsumentów przed zagranicznymi firmami zaangażowanymi w zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe.
- Rozważenie, w jaki sposób zapewnić odszkodowanie konsumentom, którzy padli ofiarą takich praktyk oraz
- Współpracę z odpowiednimi podmiotami z sektora prywatnego.

Aby Kraje Członkowskie wdrożyły niniejsze Zalecenie, zgodnie z bardziej szczegółową treścią Wytucznych zawartych w Aneksie dołączonym do niniejszego dokumentu, stanowiące ich integralną część;

Aby gospodarki krajów niebędących członkami OECD zostały poproszone o uwzględnienie niniejszego Zalecenia, korzystając z odpowiedniej pomocy Krajów Członkowskich przy jego wdrażaniu;

POSTANAWIA, że Sekretarz Generalny będzie prowadził dokumentację organu stojącego na straży lub odpowiedzialnego za politykę dotyczącą ochrony konsumentów, wyznaczonego jako punkt kontaktowy, a także informował Kraje Członkowskie o zmianach w tej dokumentacji, oraz

POLECA Komisji ds. Polityki Konsumenckiej wymianę informacji na temat postępów i doświadczeń dotyczących wdrażania niniejszego Zalecenia, dokonanie przeglądu tych informacji, a także przedstawienie Radzie sprawozdań na ten temat w ciągu trzech lat od przyjęcia niniejszego Zalecenia oraz odpowiednio po tym terminie.

ANEKS

WYTYCZNE W SPRAWIE MIĘDZYNARODOWEJ OCHRONY KONSUMENTÓW PRZED ZWODNICZYMI I NIEUCZCIWYMI PRAKTYKAMI HANDLOWYMI

Przedmowa

Niniejsze Wytyczne w Sprawie Międzynarodowej Ochrony Konsumentów przed Zwodniczymi i Nieuczciwymi Praktykami Handlowymi („Wytyczne”) dotyczą zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych występujących w związku z transakcjami [internetowymi] między firmami i konsumentami. W wyniku tych praktyk konsumenci ponoszą znaczne szkody. Podważają one również uczciwość zarówno krajowych, jak i międzynarodowych rynków ze szkodą dla wszystkich firm i konsumentów, a także osłabiają zaufanie konsumentów do tych rynków. Rozwój Internetu oraz udoskonalenia w dziedzinie technologii telekomunikacyjnych przyniosły konsumentom znaczne korzyści dotyczące ceny i możliwości wyboru, a także ułatwiły globalizację rynków poprzez zawieranie transakcji o charakterze transgranicznym. Stworzyły one również firmom i osobom fizycznym zaangażowanym w stosowanie zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych niespotykane możliwości przynoszenia szkody konsumentom z różnych obszarów oraz unikania organów egzekwujących prawo.

Handel transgraniczny stwarza nowe wyzwania dla wspólnej zdolności organów odpowiedzialnych za politykę i stojących na straży praw konsumentów do ich ochrony, a rozwój handlu elektronicznego w szczególności spowoduje, że wyzwania te staną się jeszcze ważniejsze. Większość istniejących przepisów prawa i systemów ich egzekwowania, mających zajmować się zwodniczymi i nieuczciwymi praktykami handlowymi stosowanymi wobec konsumentów, została opracowana w czasach, gdy praktyki takie występowały przede wszystkim na skalę kraju i w związku z tym takie przepisy i systemy nie zawsze są odpowiednie do zajmowania się wyłaniającym się problemem zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych o wymiarze transgranicznym, które wyrządzają szkody konsumentom. Ponadto, Kraje Członkowskie mają różne systemy ochrony konsumentów, obejmujące różne przepisy prawne, procedury egzekwowania prawa, a także role dla władz sądowych i w różnym stopniu opierają się one na prawie cywilnym, karnym oraz administracyjnym.

Ci, którzy stosują zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe wobec konsumentów w wymiarze transgranicznym mogą szybko uderzać w duże liczby konsumentów i szybko powodować poważne szkody. Mogą oni także wykorzystywać fakt istnienia ograniczeń w transgranicznym stosowaniu i egzekwowaniu prawa chroniącego konsumentów, podejmując takie działania, jak zakładanie działalności w jednym lub więcej krajach i przynoszenie szkody konsumentom w innych krajach.

Wiele ograniczeń dotyczących egzekwowania przepisów prawa chroniącego konsumentów wynika z faktu, iż przestępcy, ofiary, inni świadkowie, dokumenty oraz strony trzecie zaangażowane w transakcję są znacznie rozproszeni w wielu różnych miejscach i na wielu terytoriach. Utrudnia to organom stojącym na straży praw konsumentów i innym odpowiednim jednostkom rządowym w jednym Kraju Członkowskim zebranie wszystkich informacji potrzebnych do wykrycia szkodliwych praktyk i dotarcia do zachowań występujących poza granicami tego kraju. Ponadto, lokalizacja przestępców może być trudna do ustalenia. Mogą oni działać wspólnie z więcej niż jednego terytorium. Mogą działać pod przykrywką firmy na różnych terytoriach. Mogą przenosić z czasem swoją działalność lub marketing na inne terytoria. Mogą posługiwać się na różnych terytoriach udogodnieniami takimi jak dostawcy produktów, dostawcy usług internetowych, ekspresowe doręczycielskie usługi pocztowe, dostawcy telefonów, rejestry nazw

domen, skrytki pocztowe, usługi dostawców stron internetowych, banki, procesory kart kredytowych, centra telefoniczne, centra przetwarzania danych, agencje reklamowe oraz usługi odbioru danych. Ponadto śledztwa dotyczące zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych o wymiarze transgranicznym zależą od dowodów, które często mają charakter nietrwały, w tym informacji z systemów i sieci komputerowych. Dowody takie mogą zostać utracone, zanim organy stojące na straży praw konsumentów są w stanie je zbadać.

Aby sprostać tym wyzwaniom, istnieje zgoda co do potrzeby wspólnych ram stworzenia ściślejszej, szybszej i skuteczniejszej współpracy między organami stojącymi na straży praw konsumentów w zwalczaniu zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych. Chociaż istnieją pewne międzynarodowe mechanizmy współpracy sądowej oraz współpracy w dziedzinie egzekwowania prawa karnego, to nie zawsze są one odpowiednie dla podejmowania działań związanych z egzekwowaniem prawa dotyczącego ochrony konsumentów. Istnieje więc znacząca potrzeba usprawnienia bezpośredniej współpracy między organami stojącymi na straży praw konsumentów.

Ściślejsza współpraca w zwalczaniu zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych stanowi ważny punkt startowy. Chociaż współpraca ta nie dotyczy wszystkich złych postaw, będących odpowiednio przedmiotem przepisów prawa o ochronie konsumentów w Krajach Członkowskich, to może ona w przyszłości stanowić podstawę do wzmocnienia współpracy międzynarodowej dotyczącej szerszego zakresu zagadnień związanych z ochroną konsumentów.

I. Zakres i definicje

- A. Niniejsze Wytyczne służą promowaniu międzynarodowej współpracy przeciwko zwodniczym i nieuczciwym praktykom handlowym. Odzwierciedlają one zobowiązanie Krajów Członkowskich do usprawnienia swoich systemów egzekwowania prawa oraz przepisów prawa w celu zwiększenia ich skuteczności w zwalczaniu takich praktyk, uznając, iż współpraca w określonych przypadkach będzie odbywać się w ramach obowiązujących ram prawnych. Wytyczne skierowane są przede wszystkim do krajowych organów publicznych, które zgodnie z ustaleniami każdego Kraju Członkowskiego są upoważnione do egzekwowania prawa w celu ochrony konsumentów. Uznają one, iż niektóre Kraje Członkowskie posiadają wiele kompetentnych organów - niektóre o charakterze regionalnym lub lokalnym - mogących wszczynać lub inicjować postępowanie przeciwko zwodniczym lub nieuczciwym praktykom handlowym. W Wytycznych uznaje się również, że w niektórych Krajach Członkowskich prywatne organy egzekwowania prawa mogą odgrywać istotną i uzupełniającą rolę w zapewnianiu wysokiego poziomu ochrony konsumentów, w tym również w sytuacjach o charakterze transgranicznym.
- B. Dla celów niniejszych Wytycznych określenie „zvodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe” odnosi się do tych zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych, które wyrządzają faktyczną szkodę konsumentom lub które - jeżeli się im nie zapobiegnie - stwarzają bezpośrednie niebezpieczeństwo zaistnienia takiej szkody, jak np.:
1. Praktyka błędnego interpretowania istotnego faktu, w tym sugerowane błędne interpretacje w oparciu o fakty, które w znaczący sposób szkodzą interesom ekonomicznym wprowadzanych w błąd konsumentów.
 2. Praktyka polegająca na niedostarczaniu wyrobów lub nieświadczeniu usług na rzecz konsumentów po obciążeniu ich płatnościami.
 3. Praktyka polegająca na naliczaniu opłat lub obciążaniu rachunków finansowych, telefonicznych lub innych rachunków konsumentów bez upoważnienia.

- C. Dla celów niniejszych Wytycznych „organ odpowiedzialny za politykę w dziedzinie ochrony konsumentów” oznacza każdy krajowy organ publiczny wyznaczony przez każdy Kraj Członkowski, który jest szczególnie odpowiedzialny za formułowanie założeń polityki w celu ochrony konsumentów przed zwodniczymi, wprowadzającymi w błąd i krzywdzącymi praktykami handlowymi.
- D. Dla celów niniejszych Wytycznych „organ stojący na straży praw konsumentów” oznacza każdy krajowy organ publiczny wyznaczony przez każdy Kraj Członkowski, którego główna misja polega na wdrażaniu przepisów prawa wymierzonych przeciwko zwodniczemu, wprowadzającym w błąd lub krzywdzącym praktykom handlowym dotyczącym konsumentów, oraz który posiada uprawnienia (a) do prowadzenia śledztw lub (b) egzekwowania prawa, albo obu jednocześnie. Niektóre organy stojące na straży praw konsumentów mogą być także organami odpowiedzialnymi za politykę w dziedzinie ochrony konsumentów.

II. Krajowe ramy zwalczania zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych o wymiarze transgranicznym

- A. Kraje Członkowskie powinny wprowadzić i utrzymywać skuteczne ramy prawne, organy stojące na straży praw konsumentów, instytucje, praktyki oraz wspólne inicjatywy służące ograniczeniu występowania zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów. W szczególności Kraje Członkowskie powinny przewidywać:
1. Skuteczne działania, których rodzaj i poziom jest właściwy do powstrzymywania firm i osób fizycznych przed angażowaniem się w zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe.
 2. Skuteczne mechanizmy służące właściwemu badaniu, zachowywaniu, uzyskiwaniu oraz dzieleniu się odpowiednimi informacjami i dowodami związanymi z występowaniem zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych.
 3. Skuteczne mechanizmy mające na celu powstrzymywanie firm i osób fizycznych zaangażowanych w zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe oraz
 4. Skuteczne mechanizmy, które zapewniają odszkodowanie konsumentom będącym ofiarami zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych.
- B. Kraje Członkowskie powinny zapewnić posiadanie przez ich odpowiednie organy stojące na straży praw konsumentów uprawnień koniecznych do uzyskiwania dowodów wystarczających do zbadania i wszczęcia w odpowiednim czasie postępowania przeciwko zwodniczemu i nieuczciwym praktykom handlowym. Uprawnienia takie powinny obejmować możliwość uzyskiwania koniecznych informacji i odpowiednich dokumentów.
- C. Kraje Członkowskie powinny zapewnić odpowiedni mechanizm zezwalający organom stojącym na straży praw konsumentów razem z władzami sądowymi i administracyjnymi oraz z zastrzeżeniem odpowiednich zabezpieczeń na dążenie do chronienia takich dowodów - szczególnie tych, które mają charakter nietrwały - w określonych śledztwach do czasu ich zbadania. Taki mechanizm powinien być również dostępny w odpowiednich przypadkach, w których organy stojące na straży praw konsumentów pomagają organom w innych krajach.
- D. Kraje Członkowskie powinny opracować mechanizmy współpracy i wymiany informacji między oraz wśród swoich własnych organów stojących na straży praw konsumentów oraz innych swoich organów egzekwowania prawa w celu zwalczania zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych.
- E. Kraje Członkowskie powinny dokonywać przeglądu swoich własnych krajowych ram w celu identyfikowania przeszkód dla skutecznej współpracy transgranicznej w dziedzinie egzekwowania

przepisów prawa służących ochronie konsumentów przed zwodniczymi i nieuczciwymi praktykami handlowymi, a także powinny rozważyć zmianę krajowych ram, obejmującą - jeżeli to właściwe - przyjęcie lub nowelizację krajowych przepisów prawa w celu przewyciężenia tych barier.

- F. Kraje Członkowskie powinny uświadamiać konsumentom zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe, podejmując odpowiednio wspólne inicjatywy.
- G. Kraje Członkowskie powinny zastanowić się, w jaki sposób w odpowiednich przypadkach ich własne organy stojące na straży praw konsumentów mogą posługiwać się dowodami, orzeczeniami oraz podlegającymi wykonaniu zarządzeniami otrzymanymi przez organ stojący na straży praw konsumentów w innym kraju, aby usprawnić ich zdolność do szybkiego powstrzymania takiego samego zachowania w ich własnych krajach.

III. Zasady współpracy międzynarodowej

- A. Kraje Członkowskie powinny zwiększyć swoją zdolność współpracy w zwalczaniu zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych o wymiarze transgranicznym uznając, iż współpraca dotycząca określonych śledztw lub spraw zgodnie z niniejszymi Wytycznymi pozostaje do uznania organu stojącego na straży praw konsumentów, który jest proszony o współpracę. Organ ten może odmówić współpracy w określonych śledztwach lub postępowaniu, albo ograniczyć bądź uwarunkować taką współpracę na tej podstawie, iż uważa on zastosowanie się do prośby o współpracę za niezgodne z jego przepisami prawa, interesami lub priorytetami, bądź też ograniczeniami zasobów, albo na podstawie braku wzajemnych interesów w przedmiotowym śledztwie lub postępowaniu.
- B. Organy stojące na straży praw konsumentów powinny koordynować swoje śledztwa i działalność polegającą na egzekwowaniu prawa, aby unikać kolizji ze śledztwami i działalnością polegającą na egzekwowaniu prawa, prowadzoną przez organy stojące na straży praw konsumentów w innych Krajach Członkowskich.
- C. Organy stojące na straży praw konsumentów powinny czynić wszelkie starania w celu rozwiązania problemu istnienia braku zgody co do ewentualnej współpracy.
- D. W celu realizacji niniejszych Wytycznych Kraje Członkowskie oraz ich organy stojące na straży praw konsumentów powinny korzystać z istniejących sieci międzynarodowych oraz przystępować do odpowiednich układów dwustronnych lub wielostronnych bądź innych inicjatyw.
- E. Kraje Członkowskie powinny umożliwić swoim organom odpowiedzialnym za politykę w dziedzinie ochrony konsumentów w porozumieniu z organami stojącymi na straży praw konsumentów podejmowanie wiodącej roli w opracowywaniu ram dotyczących zwalczania zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych określonych w niniejszych Wytycznych.
- F. Kraje Członkowskie powinny wyznaczyć organ stojący na straży praw konsumentów lub organ odpowiedzialny za politykę w dziedzinie ochrony konsumentów do działania jako punkt kontaktowy w celu ułatwienia współpracy zgodnie z niniejszymi Wytycznymi. Takie wyznaczenie ma na celu uzupełnienie, a nie zastąpienie innych środków współpracy. Powinno ono zostać zgłoszone Sekretarzowi Generalnemu.

IV. Powiadamanie, wymiana informacji, pomoc w śledztwach oraz poufność

- A. Kraje Członkowskie oraz ich organy stojące na straży praw konsumentów powinny opracować sposoby szybkiego, systematycznego i efektywnego powiadamiania organów stojących na straży praw konsumentów w innych Krajach Członkowskich o śledztwach, które dotyczą tych krajów, aby zaalarmować je o możliwości popełnienia przestępstwa na obszarze ich jurysdykcji, uprościć pomoc i współpracę zgodnie z niniejszymi Wytycznymi oraz uniknąć dublowania się starań i potencjalnych sporów.
- B. Kraje Członkowskie powinny dążyć usilnie do usprawnienia zdolności organów stojących na straży praw konsumentów do dzielenia się informacjami w ramach czasowych ułatwiających badanie spraw z udziałem zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów, z zastrzeżeniem odpowiednich zabezpieczeń, zgodnie z postanowieniami poniższego ustępu F. Usprawnienie takich zdolności powinno być traktowane jako priorytet na rzecz wykrywania i zwalczania zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych o wymiarze transgranicznym. W szczególności, Kraje

Członkowskie powinny pracować na rzecz umożliwienia swoim organom stojącym na straży praw konsumentów dzielenie się w odpowiednich przypadkach z organami stojącymi na straży praw konsumentów w innych Krajach Członkowskich następującymi informacjami:

1. Informacjami ogólnodostępnymi oraz innymi informacjami niemającymi charakteru poufnego.
 2. Skargami konsumentów.
 3. Informacjami o adresach, telefonach, rejestracji domen internetowych, podstawowymi danymi o spółkach oraz innymi informacjami pozwalającymi na szybką lokalizację i identyfikowanie podmiotów zaangażowanych w zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe.
 4. Opiniami ekspertów oraz podstawowymi informacjami, na których opinie te są oparte, a także
 5. Dokumentami, informacjami od stron trzecich oraz innymi dowodami uzyskanymi w drodze sądowej lub w inny obowiązkowy sposób.
- C. Aby sprostać szybkości, z jaką podmioty zaangażowane w zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe mogą uczynić swoimi ofiarami ogromne liczby konsumentów, na przykład za pośrednictwem Internetu, Kraje Członkowskie powinny pracować wspólnie nad stworzeniem szybkich, efektywnych metod zbierania i wymiany informacji. Powinny one korzystać z dotychczasowych przedsięwzięć w celu zbierania i wymiany informacji, w tym skarg konsumentów oraz zawiadomień o trwających śledztwach i sprawach w toku, za pośrednictwem narzędzi i baz danych w systemie online.
- D. Aby sprostać rozproszeniu właściwych dowodów na wielu obszarach jurysdykcji, Kraje Członkowskie powinny pracować na rzecz upoważnienia swoich organów stojących na straży praw konsumentów - bezpośrednio lub za pośrednictwem odpowiednich mechanizmów uprawnionych przez ich władze sądowe lub administracyjne - do uzyskiwania informacji, w tym dokumentów i oświadczeń, a w innym wypadku udzielać pomocy podczas śledztw i działań prowadzonych przez zagraniczny organ stojący na straży praw konsumentów, z zastrzeżeniem odpowiednich zabezpieczeń.
- E. Aby sprostać potrzebie zlokalizowania i zidentyfikowania podmiotów zaangażowanych w zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe, Kraje Członkowskie i ich organy stojące na straży praw konsumentów oraz inne kompetentne władze powinny we współpracy ze sobą oraz z rejestratorami nazw domen i innymi właściwymi zainteresowanymi stronami pracować wspólnie nad stworzeniem wariantów zmniejszenia występowania fałszywych informacji dotyczących nagłówek i wyboru drogi przesyłu komunikatów oraz niedokładnych informacji o posiadaczach nazw domen.
- F. Kraje Członkowskie powinny podjąć właściwe kroki w celu dochowania koniecznej poufności informacji wymienianych zgodnie z niniejszymi Wytycznymi, w szczególności przy dzieleniu się poufnymi informacjami handlowymi lub personalnymi. Kraje Członkowskie powinny w możliwie najpełniejszej zgodności z własnymi przepisami prawa przestrzegać zabezpieczeń wymaganych przez inne Kraje Członkowskie w celu ochrony poufnych informacji handlowych lub personalnych, którymi się one z nimi dzielą.

V. Uprawnienia organów stojących na straży praw konsumentów

- A. Wszystkie organy stojące na straży praw konsumentów, których terytoriów dotyczą zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe wobec konsumentów, powinny posiadać odpowiednie uprawnienia to prowadzenia śledztw i wszczynania postępowania w granicach własnego terytorium.
- B. Kraje Członkowskie powinny pracować na rzecz umożliwienia swoim organom stojącym na straży praw konsumentów wszczęcia postępowania przeciwko krajowym firmom zaangażowanym w zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe wobec zagranicznych konsumentów.
- C. Kraje Członkowskie powinny pracować na rzecz umożliwienia własnym organom stojącym na straży praw konsumentów wszczęcia postępowania przeciwko zagranicznym firmom zaangażowanym w zwodnicze i nieuczciwe praktyki handlowe wobec ich własnych konsumentów.
- D. Kraje Członkowskie uznają, iż wykonywanie uprawnień opisanych powyżej może odpowiednio podlegać innym dwustronnym układom między krajami oraz innym układom w ramach organizacji regionalnej integracji gospodarczej.

VI. Odszkodowania dla konsumentów

Zajmując się problemem zwodniczych i nieuczciwych praktyk handlowych, Kraje Członkowskie powinny wspólnie zbadać rolę odszkodowań dla konsumentów, poświęcając specjalną uwagę opracowaniu skutecznych transgranicznych systemów odszkodowań. Badanie takie powinno koncentrować się na:

- Ewentualnych rolach, jakie mogą odegrać organy stojące na straży praw konsumentów w ułatwianiu przyznawania odszkodowań konsumentom, w tym ubieganiu się o odszkodowania w imieniu oszukanych konsumentów, wspieraniu prywatnych skarg i doradzaniu konsumentom, którzy chcą uzyskać odszkodowanie.
- Skuteczności istniejących transgranicznych systemów odszkodowań dla konsumentów.
- Wykonalności upoważnienia organów stojących na straży praw konsumentów do zbierania i dzielenia się informacjami na temat majątku w celu udzielenia w odpowiednich przypadkach pomocy zagranicznemu organowi stojącemu na straży praw konsumentów.
- Podejściu do ulepszenia międzynarodowych ustaleń dotyczących blokowania w odpowiednich przypadkach i w odpowiednim czasie aktywów związanych z działalnością gospodarczą, znajdujących się w innym kraju.
- Podejściu do ulepszenia międzynarodowych ustaleń dotyczących wzajemnego uznawania i egzekwowania orzeczeń nakazujących odszkodowanie w odpowiednich przypadkach.
- Podejściu do opracowania dodatkowych zabezpieczeń przed nadużyciami w systemach dokonywania płatności oraz odszkodowań dla konsumentów będących ofiarami takich nadużyć.

VII. Współpraca sektora prywatnego

Kraje Członkowskie powinny współpracować z firmami, grupami branżowymi oraz grupami konsumenckimi przy dalszym realizowaniu celów określonych w niniejszych Wytocznych, a także powinny pozyskiwać ich wkład i wsparcie. Kraje Członkowskie powinny w szczególności współpracować z nimi w dziedzinie uświadamiania konsumentów i zachęcania ich do kierowania odpowiednich skarg do organów stojących na straży praw konsumentów. Przy powstrzymywaniu zwodniczych i nieuczciwych

praktyk handlowych o wymiarze transgranicznym Kraje Członkowskie powinny również zachęcać do współpracy strony trzecie, takie jak instytucje finansowe i rejestratorów nazw domen.

**Oryginalnie wydane przez OECD w językach angielskim i francuskim pod następującymi tytułami:
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, Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD), Paryż.

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Wersja polska:

© 2003, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Wydane za zgodą OECD w Paryżu.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ponosi odpowiedzialność za jakość tłumaczenia tekstu na język polski i jego zgodność z oryginałem.