

**Non classifié**

**DSTI/CP(2002)4/FINAL**



Organisation de Coopération et de Développement Economiques  
Organisation for Economic Co-operation and Development

**03-Feb-2003**

**Français - Or. Anglais**

**DIRECTION DE LA SCIENCE, DE LA TECHNOLOGIE ET DE L'INDUSTRIE  
COMITE DE LA POLITIQUE A L'EGARD DES CONSOMMATEURS**

**DSTI/CP(2002)4/FINAL  
Non classifié**

**LES CONSOMMATEURS SUR LE MARCHÉ EN LIGNE :  
LES LIGNES DIRECTRICES DE L'OCDE, TROIS ANS APRES**

**Rapport du Comité de la politique à l'égard des consommateurs relatif aux Lignes directrices régissant la  
protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique**

**JT00138659**

Document complet disponible sur OLIS dans son format d'origine  
Complete document available on OLIS in its original format

**Français - Or. Anglais**

## AVANT-PROPOS

Les *Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique* (les « Lignes directrices ») posent les caractéristiques essentielles d'une protection efficace des consommateurs dans les transactions en ligne d'entreprise à consommateur (B2C). Élaborées par le Comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC) et approuvées par le Conseil de l'OCDE le 9 décembre 1999, ces Lignes directrices visent à faire en sorte que les consommateurs bénéficient d'une protection en ligne au moins équivalente à celle qui est la leur quand ils font des achats dans un magasin près de chez eux ou commandent sur catalogue. Elles visent également à encourager les consommateurs à tirer parti de tous les instruments disponibles pour renforcer leur position en tant qu'acheteur. En approuvant les Lignes directrices, le Conseil a demandé au CPC de procéder à un échange d'informations sur les progrès et expériences dans la mise en œuvre des Lignes directrices et de lui faire rapport en 2002. Le présent rapport propose une synthèse des résultats des activités de mise en œuvre dans les pays membres, et il comporte en appendice un tableau présentant certaines activités, organisées par pays. Il aborde également le rôle naissant des consommateurs dans l'économie du numérique, il décrit un certain nombre d'initiatives par lesquelles le CPC a lui-même continué de s'occuper des problèmes évoqués dans les Lignes directrices et il identifie plusieurs domaines que le Comité a retenus pour des travaux futurs.

Le Comité de la politique à l'égard des consommateurs a décidé de déclassifier ce document selon la procédure écrite, qui a pris fin le 29 novembre 2002. Ce rapport est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE.

© OCDE 2003.

**Les demandes d'autorisation de reproduire ou de traduire tout ou partie du présent document doivent être adressées au :**

**Responsable du service publications, OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 Paris Cedex 16, France.**

## TABLE DES MATIÈRES

I. Introduction.....	4
Les consommateurs dans l'économie numérique mondiale .....	4
Travaux de l'OCDE sur le commerce électronique et la politique à l'égard des consommateurs.....	5
Élaboration des Lignes directrices.....	6
II. Mise en oeuvre des Lignes directrices.....	6
Coopération mondiale.....	7
Initiatives d'éducation et d'information du public .....	8
Auto-régulation, codes de conduite et programmes de marque de confiance .....	8
Lois et réglementations.....	9
III. Travaux de suivi par le Comité de la politique à l'égard des consommateurs .....	9
Protection des détenteurs de cartes de paiement.....	9
Le règlement alternatif des litiges.....	10
Coopération transfrontière pour l'application des Lignes directrices.....	10
Éducation, sensibilisation et ouverture .....	10
IV. Directions futures.....	11
APPENDICE : ACTIVITÉS DE MISE EN OEUVRE DANS CERTAINS PAYS MEMBRES .....	16

**LES CONSOMMATEURS SUR LE MARCHÉ EN LIGNE :  
LES LIGNES DIRECTRICES DE L'OCDE TROIS ANS APRÈS**

**RAPPORT AU CONSEIL DE L'OCDE RELATIF AUX LIGNES DIRECTRICES RÉGISSANT  
LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE**

**I. Introduction**

*Les consommateurs dans l'économie numérique mondiale*

Les trois années qui se sont écoulées depuis la diffusion des *Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique* (les « Lignes directrices ») ont été marquées par une évolution progressive du marché en ligne B2C. L'attention a surtout porté sur la hausse puis la baisse spectaculaire des valorisations boursières des entreprises Internet, et après l'effondrement des sociétés Internet il serait facile de ne pas voir l'évolution régulière à la hausse des ventes de détail en ligne. Ainsi, les chiffres officiels du commerce électronique de détail aux États-Unis pour le deuxième trimestre 2002 sont en progression de 24 % par rapport à la même période en 2001, et ceux de 2001 étaient supérieurs de 30 % à ceux de 2000.<sup>1</sup> Les ventes de détail sur Internet pour 2001 en Norvège sont en progression de 150 % par rapport à 2000, et le Canada a fait état d'une progression annuelle de 67 % pour 2000-2001.<sup>2</sup> Au Royaume-Uni, les ventes en ligne auprès des ménages ont augmenté de 53% entre 2000 et 2001.<sup>3</sup> Des estimations non officielles des dépenses en ligne des consommateurs européens indiqueraient un taux de croissance de 48 % en 2001 et de 70 % en 2000.<sup>4</sup>

Néanmoins, une bonne partie du potentiel du commerce électronique B2C ne s'est pas encore concrétisée. Il y a peut-être plusieurs raisons à cela, mais un facteur important semble être les préoccupations que les achats en ligne continuent de susciter auprès des consommateurs.<sup>5</sup> En janvier 2002, *Consumer WebWatch* a signalé que seuls trois acheteurs sur 10 faisaient confiance aux sites Web vendant des produits ou des services.<sup>6</sup> Une enquête de juillet 2001 de la *Markle Foundation* indique que 36 % des personnes seulement pensent avoir sur Internet les mêmes droits et protections que dans les autres canaux de distribution.<sup>7</sup> Les recherches réalisées par *Consumers International* en 2001 semblent indiquer que, si la situation est meilleure qu'en 1999, des améliorations sont encore nécessaires dans l'information fournie aux consommateurs sur les sites Web et dans la fiabilité de l'exécution des commandes.<sup>8</sup>

Les inquiétudes mises en évidence dans les enquêtes d'opinion se sont accompagnées d'une multiplication des plaintes des consommateurs auprès d'organismes gouvernementaux, concernant les problèmes sur Internet. En 2001 les plaintes des consommateurs relatives à des problèmes en ligne représentaient 41 % de l'ensemble des plaintes pour fraude reçues par *Consumer Sentinel*, qui est une base de données conjointe États-Unis – Canada d'enregistrement des litiges. Le pourcentage des plaintes liées à Internet dans *Consumer Sentinel* a augmenté régulièrement : de 11 % en 1998, il est passé à 26 % en 1999, à 31 % en 2000 et à 41% en 2001.<sup>9</sup>

Les données disponibles montrent que le déficit de confiance s'accroît dans le commerce transfrontière. Un rapport récent d'Eurobaromètre a montré que seuls 38 % des consommateurs européens se sentaient bien protégés dans le cas d'un différend transfrontière, contre 56 % quand le différend est national.<sup>10</sup> Une enquête auprès des consommateurs britanniques a montré que plus de 60 % ne s'engageraient pas dans des opérations de commerce électronique transfrontières avec une société qu'ils ne connaissent pas déjà.<sup>11</sup> Parmi les problèmes identifiés dans les plaintes des consommateurs enregistrées

auprès de *econsumer.gov* — nouvelle initiative intergouvernementale pour le traitement des plaintes en matière de commerce électronique transfrontière — figure notamment le fait que les produits n'ont jamais été livrés, la présentation trompeuse du produit ou du service et l'impossibilité de contacter le commerçant.<sup>12</sup> Le volume des plaintes transfrontières augmente également. Environ 13 % des plaintes enregistrées dans *Consumer Sentinel* en 2001 comportaient un volet transfrontière, contre seulement 1 % en 1995. Les 15 000 plaintes transfrontières enregistrées en 2001 dans *Consumer Sentinel* correspondaient à une perte de quelque 30 millions de dollars pour les consommateurs.<sup>13</sup>

Bien entendu, les statistiques économiques, les enquêtes d'opinion et les plaintes des consommateurs ne donnent pas une image complète de l'incidence du commerce électronique sur le marché des biens et services de consommation. Les consommateurs ont été exposés aux pouvoirs d'Internet qui leur donne un accès plus aisé à des informations plus complètes sur les produits que ce n'est généralement le cas dans le commerce traditionnel. La possibilité d'effectuer des achats à distance augmente considérablement l'éventail des biens et services potentiellement disponibles. A la commodité d'effectuer ses achats depuis son domicile, s'ajoute le fait qu'il n'y a pas d'horaire. Les spécificités de l'achat en ligne permettent aux consommateurs de bénéficier de la part des entreprises d'un service individuellement adapté et personnalisé. Certaines entreprises en ligne se sont lancées dans des services de personnalisation de masse (par exemple, les ordinateurs « assemblés sur commande » sur *dell.com*), d'autres offrent des services de conseils d'achat individualisés (par exemple « recommandations personnalisées » sur *amazon.com*), tandis que d'autres encore permettent au consommateur de contribuer directement à la définition du prix demandé (par exemple, service « faites votre propre prix » sur *priceline.com*).

Cela s'est traduit par une évolution progressive des attentes des consommateurs et un marché en ligne de plus en plus pyramidal (tiré par la demande des consommateurs). L'évolution des attentes des consommateurs en ligne devrait également avoir des effets sur d'autres aspects de l'économie. Ce nouvel impératif de la part des consommateurs incitera les entreprises en ligne et hors ligne à réagir plus rapidement à l'évolution des demandes des consommateurs, encouragera la concurrence et rémunérera les entreprises qui parviennent le mieux à relever ces défis. Pour toutefois tirer pleinement parti des promesses du marché numérique, il faut un degré élevé de confiance parmi les consommateurs, et les entreprises qui auront le plus de succès seront celles qui démontrent qu'elles se préoccupent le plus de renforcer cette confiance. L'OCDE et le Comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC) se sont engagés dès les premiers jours du commerce électronique à promouvoir des politiques qui contribuent à bâtir cette confiance. Cet impératif de renforcement de la confiance, notamment dans le contexte transfrontière, est tout aussi impérieux aujourd'hui qu'il l'était à l'époque. De façon plus générale, le ralentissement économique récent des économies de l'OCDE contribue à illustrer combien les dépenses des consommateurs – et donc la confiance des consommateurs – restent importantes pour une économie saine.

### ***Travaux de l'OCDE sur le commerce électronique et la politique à l'égard des consommateurs***

Le *Plan d'action de l'OCDE pour le commerce électronique* [SG/EC(98)9/FINAL] a été approuvé par les ministres à Ottawa en 1998 et il s'articule autour de trois thèmes : renforcer la confiance des utilisateurs et des consommateurs, définir les règles de base pour le marché numérique et renforcer l'infrastructure de l'information pour le commerce électronique. En ce qui concerne le premier de ces thèmes, les Ministres ont déclaré leur détermination à « faire en sorte que les consommateurs qui prennent part au commerce électronique bénéficient d'un niveau transparent et efficace de protection pour les transactions électroniques », par le biais d'une *Déclaration sur la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique* (Déclaration d'Ottawa) [DSTI/CP(98)12/FINAL]. Reconnaissant que le caractère intrinsèquement international du marché électronique appelait une approche globale de la protection des consommateurs, la Déclaration d'Ottawa prenait note des travaux du CPC dans ce domaine et invitait l'OCDE à produire un ensemble de lignes directrices prenant en compte ces questions.

Depuis 1969, le CPC a réuni des responsables chargés de la politique à l'égard des consommateurs dans les capitales des pays membres pour définir le programme d'action international permettant de relever les enjeux suscités par un marché de consommation de plus en plus globalisé. Le Comité a pour mandat la mise au point des principes qui devraient régir le fonctionnement d'un marché mondial « efficient, transparent et équitable pour les consommateurs », et l'élaboration des mécanismes « permettant de faire entrer ces principes en vigueur et de faire effectivement appliquer la législation relative aux consommateurs dans le contexte du commerce électronique mondial ». <sup>14</sup> Le CPC demeure le seul organe intergouvernemental qui se réunit régulièrement pour examiner les problèmes de la politique à l'égard des consommateurs et il n'existe pas d'autre lieu comparable pour prendre en compte les grandes questions de la politique à l'égard des consommateurs qui façonnent le marché mondial. <sup>15</sup> Les efforts antérieurement déployés par ce Comité pour renforcer la confiance des consommateurs sur le marché mondial et ses méthodes de travail ouvertes (en association avec des groupes représentatifs des entreprises et des consommateurs) l'ont bien armé pour la tâche consistant à élaborer des lignes directrices pour la protection des consommateurs en ligne. <sup>16</sup>

### ***Élaboration des Lignes directrices***

En s'appuyant sur la Déclaration d'Ottawa, le Comité a élaboré les *Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique*. Un accord a été trouvé après 18 mois de discussion et de négociation, dont les résultats ont été adoptés par le Conseil en décembre 1999 [C(99)184/FINAL]. Il s'agissait d'un succès majeur : un consensus international sur les caractéristiques fondamentales d'une protection efficace des consommateurs dans le cadre du commerce électronique. Les Lignes directrices ont été publiées sous forme de brochure par l'OCDE en anglais, en français et en allemand, et des traductions sont disponibles sur le site Web de l'OCDE en 17 langues. Un ensemble de questions les plus fréquemment posées (FAQ) a été préparé pour accompagner la publication des Lignes directrices, dont la presse s'est fait l'écho dans le monde entier. <sup>17</sup>

Les Lignes directrices reflètent les protections juridiques existantes à la disposition des consommateurs dans les formes plus traditionnelles de commerce ; elles encouragent les initiatives du secteur privé prévoyant une participation des représentants des consommateurs et elles insistent sur le besoin de coopération parmi les gouvernements, les entreprises et les consommateurs. Leur objet est d'encourager des pratiques loyales en matière de commerce, de publicité et de marketing, une information claire sur l'identité des entreprises en ligne, sur les biens ou services qu'elles offrent et sur les modalités et conditions de transactions, un processus transparent pour la confirmation des transactions, des mécanismes sécurisés de paiement et des modalités justes, rapides et abordables pour le règlement des litiges et les voies de recours ; la protection de la vie privée et l'éducation des consommateurs et des entreprises. Les Lignes directrices se concluent par deux sections sur la mise en oeuvre et la coopération mondiale.

## **II. Mise en oeuvre des Lignes directrices**

Depuis la publication des Lignes directrices, le Comité s'est attaché à faire en sorte qu'elles soient mises en oeuvre avec succès, et à évaluer leur efficacité. Les Lignes directrices ont été accueillies très favorablement par tous les acteurs, entreprises aussi bien que groupes de consommateurs – ce qui s'explique en partie par le caractère fédérateur de la procédure selon laquelle elles ont été négociées. Mais surtout, elles se sont révélées influentes dans les pays membres. La plupart des pays membres ont élaboré des matériels pédagogiques basés sur les Lignes directrices à l'intention des consommateurs ou des entreprises. Dans de nombreux pays, les Lignes directrices ont servi de base pour l'élaboration de codes de conduite pour le B2C, ou de labels et de programmes d'autodiscipline. De nombreux pays ont également révisé leur législation et leurs réglementations pour faire en sorte que les consommateurs soient protégés en

ligne, comme le recommandent les Lignes directrices. La Commission européenne a lancé plusieurs initiatives qui accompagnent ou renforcent certains éléments des Lignes directrices. A l'extérieur de l'OCDE, les travaux consacrés à la protection des consommateurs au sein de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC) et la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) se sont également inspirés des Lignes directrices. Le Groupe de pilotage sur le commerce électronique de l'APEC élabore actuellement pour la protection des consommateurs en ligne ses propres recommandations, lesquelles semblent incorporer de nombreux éléments de leur équivalent à l'OCDE.<sup>18</sup>

A l'occasion du premier anniversaire des Lignes directrices, le CPC a tenu à Berlin un atelier auquel ont participé plus de 120 représentants des gouvernements, des entreprises et des groupes de consommateurs dans les pays membres ainsi que dans des économies non membres, pour des échanges de vues sur leurs efforts de mise en œuvre et une mise en commun des idées sur les étapes à venir.<sup>19</sup> Un rapport sur ces travaux a été préparé, qui contient une synthèse des principaux points mis en évidence lors des discussions.<sup>20</sup> Parallèlement à l'atelier, le Comité a également diffusé un rapport décrivant les différents efforts déployés dans les pays membres pour mettre en œuvre les Lignes directrices. Ce rapport est actualisé périodiquement et l'analyse présentée ci-après donne une idée des types d'activités de mise en œuvre réalisés à ce jour. Une présentation de certaines activités, regroupées par pays, est jointe en appendice.

### ***Coopération mondiale***

La coopération mondiale revêt une grande importance pour la mise en œuvre des Lignes directrices. L'un des exemples les plus ambitieux est le projet conjoint d'un certain nombre de pays membres de l'OCDE, développé par l'intermédiaire du Réseau international de contrôle de la commercialisation (RICC). Le lancement du site « [econsumer.gov](http://econsumer.gov) » en avril 2001 a marqué un pas important dans la prise en compte d'un certain nombre d'aspects des Lignes directrices, notamment la coopération pour leur application transfrontière et l'éducation et la sensibilisation des consommateurs. Ce projet comporte deux volets : *i*) un site Web public sur lequel les consommateurs peuvent déposer plainte en cas de litige de commerce électronique transfrontière, s'informer sur la protection des consommateurs dans d'autres pays et obtenir des renseignements sur la façon d'effectuer en toute sécurité les achats en ligne ; *ii*) un site Web gouvernemental protégé par mot de passe sur lequel les organismes de justice et de police peuvent accéder aux plaintes déposées sur [econsumer.gov](http://econsumer.gov) et communiquer en toute confidentialité avec les organismes d'autres pays. Dix-sept pays participent d'ores et déjà à ce programme et on peut penser que le site [econsumer.gov](http://econsumer.gov) ne fera que gagner en importance à mesure que de nouveaux consommateurs apprendront son existence.

En ce qui concerne l'application des Lignes directrices, la coopération est déjà significative, avec notamment un certain nombre d'accords de coopération bilatéraux et multilatéraux. Ainsi, les médiateurs du Danemark, de Finlande, de Norvège et de Suède ont resserré leur coopération en se mettant d'accord sur le fait de pouvoir mutuellement engager des poursuites en leur nom et d'échanger des informations sur le marketing au-delà de leurs frontières nationales.<sup>21</sup> Une autre forme de coopération internationale est celle qui intervient lors des journées de « balayage » d'Internet (*Internet sweep days*). Souvent coordonnées via le RICC, ces actions internationales de surveillance ont mobilisé plus de 150 organismes différents de mise en application des lois pour la protection des consommateurs, dans au moins 30 pays. Outre leur contribution à l'application des lois, ces journées ont également un intérêt pédagogique pour les entreprises par le biais des messages électroniques envoyés aux sites Web identifiés lors de cette opération.<sup>22</sup>

### ***Initiatives d'éducation et d'information du public***

L'éducation et la sensibilisation sont des éléments clés des Lignes directrices, comme en témoigne la multitude d'efforts de mise en oeuvre déployés dans ce domaine par les différents acteurs. Dès la publication des Lignes directrices, de nombreux pays ont diffusé des communiqués de presse et distribué le texte auprès des petites et grandes entreprises, des associations professionnelles et des groupes de consommateurs. Certains pays ont organisé des colloques pour informer les entreprises et les consommateurs sur les principes contenus dans les Lignes directrices. En Norvège et en Suisse, les pouvoirs publics ont étendu leurs initiatives pédagogiques au système scolaire, de manière à informer les adolescents et les enfants de leurs droits et responsabilités en tant que consommateurs, y compris sur le marché électronique.<sup>23</sup>

La plupart des pays membres ont élaboré des matériels pour l'information et l'éducation des consommateurs et des entreprises, qui sont basés sur les Lignes directrices. La plupart sont disponibles sur les sites Web de ces pays ainsi que sur le site Web de l'OCDE.<sup>24</sup> Dans plusieurs pays, des sites Web spécifiques ont été conçus spécialement pour informer les consommateurs et entreprises des moyens efficaces de protéger les consommateurs, et ils proposent par ailleurs des liens vers d'autres sources d'informations utiles. Les associations professionnelles, les organisations de consommateurs et certaines entreprises à titre individuel ont aussi réalisé des matériels pédagogiques ou informatifs et lancé des campagnes d'éducation, en fournissant des informations par les médias traditionnels et par le biais de bandeaux publicitaires et de liens sur l'Internet et en affichant des conseils à l'usage des consommateurs sur leurs propres sites Web.

Dans certains pays, les entreprises et groupes de consommateurs ont collaboré pour mener des campagnes conjointes d'éducation et d'information. Ainsi, aux États-Unis, MasterCard et la *National Consumers League* ont lancé une initiative pédagogique conjointe, intitulée « *Be e-Wise!* » comportant notamment la diffusion d'une brochure sous forme imprimée et en ligne qui expose les avantages et les risques des achats en ligne, présente des astuces sur l'achat en ligne et propose d'autres ressources auprès desquelles il est possible d'obtenir des informations similaires.<sup>25</sup> Dans d'autres pays, le secteur public et le secteur privé ont uni leurs forces dans des initiatives d'éducation et d'information. En Finlande, le *Finnish Information Technology Development Center* a, en coopération avec le Médiateur à la consommation, élaboré des informations destinées aussi bien aux consommateurs qu'aux entreprises, qui font référence aux Lignes directrices.<sup>26</sup>

### ***Auto-régulation, codes de conduite et programmes de marque de confiance***

Dans de nombreux pays, les Lignes directrices ont servi de base pour le développement par les pouvoirs publics et le secteur privé, de codes de conduite, de marques de confiance et de programmes d'autodiscipline pour le commerce électronique entre entreprises et consommateurs. Ainsi, au Royaume-Uni, le Gouvernement a travaillé avec l'*Electronic Business Alliance* et la *Consumers Association* à l'élaboration d'un organisme à but non lucratif, TrustUK, chargé d'accréditer les codes de conduite pour le commerce électronique qui satisfont à des normes minimales et offrent une protection satisfaisante des consommateurs.<sup>27</sup> Parmi les codes accrédités à ce jour figure Webtrader, programme élaboré et administré par les organisations de consommateurs de Belgique, de France, d'Italie, des Pays-Bas, du Portugal, d'Espagne et du Royaume-Uni.<sup>28</sup> Aux États-Unis, le programme *BBBOnline Reliability Seal* du *Better Business Bureau* permet aux entreprises de faire figurer le label en question sur leur site Web après avoir été évaluées et avoir reçu la confirmation qu'elles répondent aux critères de programmes. La coopération internationale pour le développement de programmes conjoints de marques de confiance et de systèmes de prise en charge des plaintes des consommateurs est manifeste dans les accords conclus entre des associations comme BBBOnline, Eurochambres, la *Federation of European Direct Marketing*, la *Japanese*



*Direct Marketing Association*, la *Japanese Chamber of Commerce and Industry*, et le *Korean Institute for Electronic Commerce*.<sup>29</sup> De nombreux autres programmes de codes ont été lancés, dont un certain nombre sont évalués dans une étude récente de la Commission européenne.<sup>30</sup>

### ***Lois et réglementations***

Outre le fait d'encourager les initiatives d'autorégulation, les Lignes directrices reconnaissent aussi que les pays membres doivent examiner et si nécessaire adopter des législations ou adapter celles qui existent afin que les consommateurs soient protégés dans l'environnement en ligne. A cette fin, l'Union européenne (UE) et ses États membres ont revu et actualisé leur législation pour tenir compte des éléments figurant dans les Lignes directrices.<sup>31</sup> De la même manière, au Canada, les gouvernements national et provinciaux se sont attachés à élaborer des législations harmonisées de protection des consommateurs qui reprennent des éléments des Lignes directrices. Des initiatives analogues ont été achevées ou sont en cours dans d'autres pays membres.

### **III. Travaux de suivi par le Comité de la politique à l'égard des consommateurs**

La publication des Lignes directrices n'a été qu'une première étape dans les efforts du Comité pour participer au renforcement de la confiance des consommateurs en ligne. Outre le fait d'encourager activement les acteurs à appliquer les Lignes directrices, le CPC s'est lui-même attaché à examiner plus en détail certains domaines spécifiques couverts par les Lignes directrices. Il a prêté une attention particulière à la protection des détenteurs de cartes de paiement, au règlement alternatif des litiges et à la coopération transfrontière entre autorités. Il s'est également attaché à éduquer les acteurs sur différents aspects des Lignes directrices. Enfin, le Comité a tenu des discussions et échangé des informations sur certaines questions émergentes dans l'environnement en ligne comme les transactions de consommateur à consommateur (C2C) via les sites d'enchères en ligne, ou la commercialisation et la publicité en ligne à l'intention des enfants.<sup>32</sup>

#### ***Protection des détenteurs de cartes de paiement***

Les Lignes directrices soulignent le rôle important des protections à l'égard des détenteurs de cartes de paiement dans le développement du marché en ligne. Les enquêtes d'opinion mettent régulièrement en évidence les craintes des consommateurs quant à la sécurité de l'utilisation des cartes de paiement en ligne, en tant qu'obstacle au développement du commerce en ligne. Les responsables dans le monde entier prennent ces préoccupations au sérieux. Les acteurs ont élaboré un certain nombre d'initiatives visant à lutter contre la fraude aux cartes de paiement, à améliorer la sécurité des transactions en ligne et à consolider les protections des consommateurs détenteurs de cartes de paiement. Le CPC a reconnu le besoin d'éduquer les consommateurs sur les protections des titulaires des cartes de paiement et sur l'utilisation sans danger des cartes en ligne, pour contribuer à renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce électronique. En juin 2002, le CPC a publié un *Rapport sur la protection des consommateurs détenteurs de cartes de paiement* [DSTI/CP(2001)3/FINAL]. Ce rapport représente un effort soutenu de la part du Comité pour analyser les protections à la disposition des utilisateurs de cartes de paiement et informer les consommateurs de leur existence. Pour la préparation de son rapport, le Comité a procédé à une étude des mesures juridiques ou autres protégeant les consommateurs détenteurs de cartes de paiement dans les pays membres. Il a également tenu une Table ronde sur cette question à Berlin, en mars 2001. Le rapport s'achève par une section qui insiste sur l'importance de l'éducation des détenteurs de cartes de paiement et sur la contribution du Comité lui-même à cette question, à savoir un document didactique intitulé « L'utilisation des cartes de paiement en ligne : questions fréquemment posées ».<sup>33</sup>

### ***Le règlement alternatif des litiges***

Les Lignes directrices insistent sur l'importance de l'élaboration de mécanismes efficaces de recours en cas de problèmes découlant de litiges transfrontières. Le règlement alternatif des litiges (RAL) est particulièrement intéressant à cet égard, car il s'appuie sur des procédures et pratiques extra-judiciaires faisant appel à un tiers impartial pour le règlement rapide et peu coûteux des litiges avec les consommateurs. Travaillant conjointement avec le Groupe de travail sur la sécurité de l'information et la vie privée de l'OCDE, le CPC a mené à bien plusieurs projets relatifs aux problèmes entourant le RAL. En décembre 2000, l'OCDE a tenu une conférence sur le RAL en ligne organisée par la Chambre de commerce internationale (CCI) et la Conférence de La Haye de droit international privé (CODIP) à La Haye. Les débats ont été principalement axés sur les petits litiges B2C, et un compte-rendu des travaux fait la synthèse des débats et des principaux points.<sup>34</sup>

La Conférence de La Haye a été suivie d'un programme de travail centré sur les aspects juridiques et pédagogiques du RAL. Le volet juridique du programme visait à établir un panorama des régimes juridiques nationaux applicables au règlement alternatif des litiges de B2C dans les pays membres, l'idée étant de comprendre dans quelle mesure et de quelle façon les dispositions juridiques en vigueur avaient une influence sur le recours au RAL. Un rapport a été élaboré sur la base des réponses des pays membres à l'enquête sur les lois et réglementations en vigueur applicables au RAL.<sup>35</sup> Les aspects didactiques du programme visaient à informer les acteurs de l'existence de mécanismes de RAL et de leurs avantages potentiels. Une série de questions a été élaborée pour aider les consommateurs à déterminer si le RAL en ligne peut les aider à résoudre un litige.<sup>36</sup> Enfin, l'OCDE a contribué à la production d'autres informations concernant la disponibilité de mécanismes de RAL, en aidant la CCI à établir un inventaire des programmes de RAL dans le monde. Le rapport et l'inventaire sur lesquels ont débouché ces travaux sont disponibles sur le site Web de la CCI.<sup>37</sup>

### ***Coopération transfrontière pour l'application des Lignes directrices***

La partie IV des Lignes directrices insiste de façon générale sur l'importance d'une coopération mondiale et elle met en lumière en particulier le besoin d'une coopération en matière de sanction, pour lutter contre les pratiques commerciales trompeuses et déloyales qui sapent la confiance des consommateurs dans le commerce électronique. En mars 2000, le CPC a tenu une Session en forum pour explorer les enjeux et les possibilités associés à la coopération internationale. En s'appuyant sur des cas concrets d'expériences aux États-Unis et au Canada, la session a permis de dresser un panorama des efforts en cours pour lutter contre le problème croissant de la fraude et de la tromperie transfrontières.<sup>38</sup> Deux années plus tard, le Comité a tenu une nouvelle Session en forum, durant laquelle il a examiné les enjeux identifiés dans un rapport préliminaire sur ce thème, ainsi que les résultats d'une enquête sur les pouvoirs des organismes chargés de faire appliquer les mesures de protection des consommateurs dans les pays membres.<sup>39</sup> Une attention considérable lors de cette session a également été portée aux Recherches sur les recours extra-territoriaux du Réseau international de surveillance des pratiques commerciales, qui est un document succinct rappelant les difficultés en matière d'application auxquelles doivent faire face les membres du RICC.<sup>40</sup> Il s'agit d'un domaine dans lequel une coordination étroite entre le CPC et le RICC a été et continuera d'être essentielle.

### ***Éducation, sensibilisation et ouverture***

Les Lignes directrices indiquent clairement que l'éducation et la sensibilisation sont des éléments essentiels pour susciter la confiance des consommateurs en ligne, et le Comité a lancé un certain nombre d'initiatives dans ce domaine. Le Comité a développé une série d'exemples destinés à illustrer des

pratiques exemplaires respectant les Lignes directrices. Ce document contribue à fournir des informations pratiques et concrètes pour éduquer les entreprises et les consommateurs concernant les Lignes directrices. Ces exemples de pratiques exemplaires ont été diffusés en juillet 2002.<sup>41</sup> Pour compléter les Lignes directrices, le CPC a préparé un *Inventaire des lois, politiques et pratiques régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique*.<sup>42</sup> Ce document a aidé les acteurs à revoir les lois et politiques du secteur public en relation avec les Lignes directrices. Par ailleurs, les projets pédagogiques rattachés aux travaux sur le RAL et la protection des détenteurs de cartes de paiement sont un rappel tangible de l'engagement du CPC dans le domaine de l'éducation.

Pour aider les consommateurs, les entreprises et les pouvoirs publics à recueillir davantage d'informations sur la protection des consommateurs en ligne, le CPC a développé deux sections nouvelles pour son site Web – [www.oecd.org/sti/consumer-policy](http://www.oecd.org/sti/consumer-policy). La première section contient un catalogue en ligne d'initiatives engagées dans les pays membres en matière d'éducation et d'information.<sup>43</sup> La deuxième contient des liens vers les autorités chargées de la protection des consommateurs dans les pays membres.<sup>44</sup> Le site contient également des présentations des statistiques B2C les plus récentes qui sont régulièrement soumises et examinées aux réunions du CPC.<sup>45</sup>

Les activités d'ouverture du CPC ont également été un aspect important de ses travaux de suivi. Les Lignes directrices invitent spécifiquement les pays membres à se consulter, à coopérer et à faciliter l'échange d'informations avec les non-membres sur les questions de protection des consommateurs et invitent les économies non membres à prendre en considération les Lignes directrices lorsqu'elles examinent leurs propres politiques en matière de protection des consommateurs. Le CPC a donné suite à ce mandat en associant les économies non membres à ses ateliers publics sur le RAL et sur les Lignes directrices. Il a également facilité les activités d'ouverture vers d'autres non-membres par ses contacts avec d'autres organisations internationales comme l'APEC, la ZLEA, la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CE-ONU), le Comité pour la politique en matière de consommation de l'ISO (COPOLCO), et la Conférence de La Haye de droit international privé (CODIP).

#### **IV. Directions futures**

Le nombre et la diversité des initiatives concrètes lancées au cours des trois années écoulées depuis l'achèvement des Lignes directrices donnent à penser que celles-ci ont déjà largement contribué à faire en sorte que les consommateurs bénéficient d'une protection au moins équivalente à celle dont ils disposent dans le commerce traditionnel. Il est tout aussi clair, cependant, que le projet consistant à renforcer la confiance des consommateurs sur le marché en ligne nécessitera un engagement durable de la part de tous les acteurs. Bien qu'un certain nombre d'instances internationales étudient désormais certains problèmes liés à la protection des consommateurs en ligne, le CPC continuera de jouer un rôle crucial en encourageant et analysant l'application des Lignes directrices. De plus, dans un certain nombre de domaines, le Comité est appelé à apporter lui-même un certain nombre de contributions supplémentaires. Les principaux éléments du programme de travail du CPC pour 2003-2004 concernent notamment la recherche d'un consensus sur les protections de base des consommateurs, la coopération transfrontière pour la mise en oeuvre des Lignes directrices et l'incidence des nouvelles technologies et des modèles émergents d'entreprise. De plus, le Comité continuera d'évaluer l'incidence et l'efficacité des Lignes directrices, notamment en organisant un forum public à l'occasion du cinquième anniversaire de la diffusion des Lignes directrices.

Un domaine auquel il faut continuer de porter attention est la recherche d'un consensus sur les protections de base des consommateurs, car cela peut contribuer de façon importante à assurer la prévisibilité pour les consommateurs ou les entreprises dans leur pratique du commerce électronique transfrontière. Les Lignes directrices expriment un accord à haut niveau entre les pays membres sur un

certain nombre de principes importants pour la protection des consommateurs. Il subsiste toutefois des différences dans la manière dont les pays membres mettent en œuvre les Lignes directrices, ainsi que des différences dans le droit positif à l'égard des consommateurs dans les pays membres de l'OCDE. Ce fait est pris en compte dans la recommandation de la Quatrième Partie des Lignes directrices, qui invite explicitement les pays membres à œuvrer pour l'instauration d'un consensus sur les protections essentielles des consommateurs. Le CPC s'attachera dans un premier temps au domaine le plus prometteur pour la recherche d'un consensus : les législations intérieures qui visent à protéger les consommateurs contre la fraude et la tromperie grave. Il s'efforcera de forger un consensus dans ce domaine, en élaborant une recommandation centrée sur la coopération dans le domaine de la mise en œuvre, afin de lutter contre ces pratiques. Le CPC s'efforcera ensuite de former un consensus dans des domaines plus vastes, tels que les lois visant à lutter contre les pratiques commerciales trompeuses ou déloyales, de façon générale.

Un domaine important auquel le Comité consacre et consacrera son attention est la coopération transfrontière dans l'application des lois. Les organismes des pays membres chargés de faire appliquer les législations de protection des consommateurs ont été mis en place pour un marché avant tout national. Le caractère de plus en plus transfrontière du marché B2C crée des problèmes importants pour les structures existantes. Dans leur Quatrième partie, les Lignes directrices insistent sur l'importance de la coopération transfrontière en général, et elles soulignent en particulier le besoin de coopération pour prévenir les pratiques commerciales trompeuses et déloyales qui sapent la confiance des consommateurs à l'égard du commerce électronique. Un certain nombre de problèmes sont en particulier apparus à la suite de travaux récents du Comité dans ce domaine, notamment le besoin d'un échange accru d'informations entre juridictions, des pouvoirs plus larges pour protéger les consommateurs d'un pays contre les entreprises étrangères pratiquant la fraude ou la tromperie ; des pouvoirs plus larges pour protéger les consommateurs des autres pays contre les entreprises nationales pratiquant la fraude et la tromperie, des moyens accrus pour mettre un terme à ces pratiques et des moyens accrus pour l'indemnisation des consommateurs victimes de ces pratiques. La prise en compte de ces problèmes est une priorité pour le CPC et des travaux sont en cours sur une recommandation destinée à renforcer l'efficacité des efforts de mise en application des lois pour stopper et prévenir la fraude et la tromperie grave transfrontières. Il est prévu que cette recommandation sera soumise au Conseil de l'OCDE pour approbation dans les mois à venir, et celle-ci sera une contribution importante dans ce domaine.

Les nouvelles technologies et les modèles émergents d'entreprises offrent des possibilités passionnantes aux entreprises comme aux consommateurs. Ainsi, avec le commerce mobile il devrait être possible d'offrir aux consommateurs des services où et quand ceux-ci le souhaitent, tandis que la disponibilité accrue de l'accès à large bande ouvre la voie à des offres de services innovantes. Toutefois, ces évolutions créent également des problèmes nouveaux de protection du consommateur qui, s'ils ne sont pas pris en compte, peuvent saper la confiance des consommateurs et nuire au succès de ces services. En recueillant rapidement des informations sur les problèmes de protection des consommateurs soulevés par les évolutions technologiques et les modèles d'entreprises émergents, le CPC sera en mesure de contribuer aux débats de politique générale et, partant, d'aider les économies des pays membres à en exploiter toutes les retombées.

Enfin, le mois de décembre 2004 marquera le cinquième anniversaire de la publication des *Lignes directrices pour la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique*, qui offre une occasion opportune de faire un bilan de l'efficacité de cet instrument. Un premier bilan s'est achevé en 2001 par une conférence publique à Berlin. A titre de suivi, le CPC se propose d'évaluer et d'examiner les Lignes directrices dans le contexte des évolutions sur le marché en ligne au cours des cinq années écoulées et de publier un rapport public. Une conférence publique sera organisée fin 2004 pour évaluer l'incidence des Lignes directrices. La conférence sera précédée d'une étude des activités de mise en œuvre, et elle sera suivie par la publication d'un rapport décrivant l'efficacité des efforts déployés pour mettre en œuvre les Lignes directrices.

## NOTES

1. Voir [www.census.gov/mrts/www/current.html](http://www.census.gov/mrts/www/current.html).
2. OCDE, base de données sur les TIC, août 2002.
3. National Statistics, “2001 Online Trading by UK Business”, 8 octobre 2002.
4. Voir [www.nua.com/surveys/analysis/graphs\\_charts/comparisons/consumer\\_spending\\_europe.html](http://www.nua.com/surveys/analysis/graphs_charts/comparisons/consumer_spending_europe.html). Par rapport au volume global des ventes au détail, les ventes en ligne demeurent faibles – souvent moins de 1 %. Ainsi, pour 2000, les ventes de détail en ligne ont représenté 1.04 % du total des ventes de détail au Royaume-Uni, 0.9 % aux États-Unis, 0.4 % au Canada et 0.1 % en France [Perspectives des technologies de l’information de l’OCDE : les TIC et l’économie de l’information (2002), page 142]. Toutefois, comme les ventes globales au détail représentent plus de la moitié de la production économique totale, même un faible pourcentage des ventes totales de détail est significatif (par exemple, 29 milliards de dollars pour le commerce électronique de détail en ligne aux États-Unis). Voir [www.census.gov/eos/www/papers/estatstext.pdf](http://www.census.gov/eos/www/papers/estatstext.pdf).
5. Dans un rapport sur la vente de détail en ligne dans le monde “Global Online Retailing” publié par Ernst & Young en janvier 2001, le niveau élevé des frais d’expédition est la première préoccupation des acheteurs en ligne dans le monde. Voir [www.ey.com/global/Content.nsf/US/Media - Release - 01-15-01DC](http://www.ey.com/global/Content.nsf/US/Media - Release - 01-15-01DC).
6. Princeton Survey Research Associates (janvier 2002), “A Matter of Trust: What Users Want from Web Sites”, p. 1, disponible à l’adresse [www.consumerwebwatch.org/news/1\\_abstract.htm](http://www.consumerwebwatch.org/news/1_abstract.htm).
7. Markle Foundation (juillet 2002), “Toward a Framework for Internet Accountability”, p. 31, disponible à l’adresse [www.markle.org/news/news\\_pressreport\\_index.stm](http://www.markle.org/news/news_pressreport_index.stm).
8. Voir Consumers International (septembre 2001), “Should I buy? Shopping Online 2001: An International Comparative Study of Electronic Commerce”, disponible à l’adresse [www.consumersinternational.org/CI\\_Should\\_I\\_buy.pdf](http://www.consumersinternational.org/CI_Should_I_buy.pdf).
9. Selon une enquête auprès des organismes de protection des consommateurs réalisée par la *National Association of Consumer Agency Administrators* (NACAA) et la *Consumer Federation of America* (CFA), le nombre moyen de plaintes concernant Internet reçu en 2000 était en hausse de 62 % par rapport à l’année précédente, après une progression de 38 % en 1999, de 39 % en 1998, et de 23 % en 1997. La progression cumulée sur cette période a été de 382 %. Voir [www.nacaanet.org/surveyreport01.htm](http://www.nacaanet.org/surveyreport01.htm).
10. “Flash Eurobarometer 117: Consumer Survey” (janvier 2002), disponible à l’adresse [http://europa.eu.int/comm/public\\_opinion/flash/fl117\\_fr.pdf](http://europa.eu.int/comm/public_opinion/flash/fl117_fr.pdf).
11. UK National Consumer Council (août 2000), “E-commerce and Consumer Protection”, disponible à l’adresse [www.ncc.org.uk/pubs/pdf/ecommerce.pdf](http://www.ncc.org.uk/pubs/pdf/ecommerce.pdf).
12. Voir [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov).
13. Voir “FTC Staff Comments on EU Green Paper”, (6 février 2002) disponible à l’adresse [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/fair\\_comm\\_pract/responses/other\\_governmental/us\\_trade.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/fair_comm_pract/responses/other_governmental/us_trade.pdf).
14. A la fin de 2001, le Conseil de l’OCDE a examiné les travaux du CPC et renouvelé le mandat de ce Comité jusqu’en 2004. Ce nouveau mandat insiste d’une part fois sur l’importance à l’échelle mondiale de ces travaux, en privilégiant davantage les activités d’ouverture vers les économies non membres, ses interdépendances avec d’autres aspects de la politique économique et d’autre part sur les synergies avec les autres travaux au sein de l’OCDE. Voir <http://www.oecd.org/pdf/M00017000/M00017746.pdf>, p. 27.
15. Il existe des organisations régionales qui s’occupent de questions de la politique à l’égard des consommateurs. Ainsi, les travaux de la Direction générale santé et protection des consommateurs de la Commission européenne accompagnent et renforcent souvent les efforts du Comité. Voir

[http://europa.eu.int/comm/consumers/index\\_fr.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/index_fr.html). Le groupe d'orientation sur le commerce électronique de la coopération économique Asie-Pacifique (APEC) - [www.ita.doc.gov/td/industry/otea/ecommerce/apec/](http://www.ita.doc.gov/td/industry/otea/ecommerce/apec/) - et un groupe de travail de la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) - [www.ftaa-alca.org/SPCOMM/COMMEC\\_E.ASP](http://www.ftaa-alca.org/SPCOMM/COMMEC_E.ASP) - s'occupent également des questions de politique à l'égard des consommateurs liées au commerce électronique. Par ailleurs, certains projets d'autres organisations caractérisées par une plus large participation au plan international traitent parfois de questions de protection des consommateurs. Ainsi, un projet de convention en cours de négociation sous les auspices de la Conférence de La Haye de droit international privé (CODIP) contient une disposition relative aux contrats avec les consommateurs : [www.hcch.net/f/workprog/jdgm.html](http://www.hcch.net/f/workprog/jdgm.html). La Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU) étudie certaines questions liées au règlement en ligne des litiges en matière de consommation, [www.unecce.org/press/pr2002/02opa09e.htm](http://www.unecce.org/press/pr2002/02opa09e.htm). Dans d'autres instances, certains organes travaillent sur la normalisation, comme le Comité ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO), [www.iso.ch/iso/fr/aboutiso/isostructure/COPOLCO.html](http://www.iso.ch/iso/fr/aboutiso/isostructure/COPOLCO.html).

16. Même avant ses travaux sur le commerce électronique et les Lignes directrices, le CPC faisait porter son attention sur les enjeux liés au caractère de plus en plus globalisé du marché mondial, dans le cadre de projets sur la logistique de distribution des biens de consommation, les voies de recours pour les consommateurs, et la vente par correspondance.
17. Les FAQ sont disponibles à l'adresse [www.oecd.org/pdf/M000014000/M00014340.pdf](http://www.oecd.org/pdf/M000014000/M00014340.pdf).
18. Un projet est disponible à l'adresse [www.ita.doc.gov/td/industry/otea/ecommerce/apec/meeting/022302/draft\\_consumer\\_protection\\_guidelines\\_020402.htm](http://www.ita.doc.gov/td/industry/otea/ecommerce/apec/meeting/022302/draft_consumer_protection_guidelines_020402.htm).
19. Les économies non membres représentées sont l'Argentine, le Chili, la Chine, Hong Kong (Chine), la Malaisie, la Slovénie, l'Afrique du Sud et le Taipei chinois.
20. Le rapport de cet Atelier et d'autres documents sont disponibles à l'adresse [www.oecd.org/EN/document/0,,EN-document-44-1-no-20-1246-0,00.html](http://www.oecd.org/EN/document/0,,EN-document-44-1-no-20-1246-0,00.html).
21. L'accord est disponible à l'adresse [www.fs.dk/uk/acts/misc/noraftal.htm](http://www.fs.dk/uk/acts/misc/noraftal.htm). Le communiqué de presse décrivant l'accord peut être consulté à l'adresse [www.fs.dk/uk/misc/p010618e.htm](http://www.fs.dk/uk/misc/p010618e.htm).
22. Ces journées de « balayage » ont lieu à une date fixée par avance ou sur une période donnée pendant laquelle le personnel d'une organisation navigue sur différents sites Web et cherche à identifier les sites susceptibles de poser des problèmes ou qui ne répondent pas aux principes définis. Les sites identifiés reçoivent alors un message électronique à vocation pédagogique leur indiquant qu'ils ne répondent pas aux principes identifiés ou qu'ils semblent être engagés dans une activité susceptible d'être réglementée. Lorsqu'une violation de la loi peut être soupçonnée, le message électronique indique également au site l'organisme de réglementation auprès duquel il peut obtenir des informations sur la façon de se conformer à la législation ou aux réglementations en vigueur.
23. En coopération avec le Centre national pour les aides pédagogiques/School-net (<http://skolenett.net/nls.no/>), le Conseil norvégien des consommateurs a introduit dans le système scolaire des informations concernant les consommateurs sur Internet. School-net s'adresse aux enseignants et élèves dans l'enseignement obligatoire primaire et secondaire (dix années), ainsi que du deuxième cycle du secondaire. L'éducation des consommateurs est traitée comme un sujet séparé à l'intérieur de l'enseignement de l'économie et de l'informatique.
24. Voir <http://www.oecd.org/FR/countrylist/0,,FR-countrylist-44-1-no-no-106-0--no-,00.html>.
25. Voir [www.nclnet.org/BeEWISBroch.html](http://www.nclnet.org/BeEWISBroch.html).
26. Les informations proposées par le Centre sont disponibles à l'adresse [www.tieke.fi/kauppa/aapinen](http://www.tieke.fi/kauppa/aapinen) et [www.tieke.fi/kauppa/index.htm](http://www.tieke.fi/kauppa/index.htm). Les informations proposées par la Consumer Agency et le Médiateur sont disponibles à l'adresse [www.kulttajavirasto.fi](http://www.kulttajavirasto.fi).
27. Voir [www.trustuk.org.uk](http://www.trustuk.org.uk).
28. Voir [www.which.net/webtrader](http://www.which.net/webtrader).

29. Voir [www.bbonline.com/about/press/2002/022702.asp](http://www.bbonline.com/about/press/2002/022702.asp).
30. Centre de recherche conjointe de la Commission européenne "E-commerce and Consumer Protection: A Survey of Codes of Practice and Certification Processes" (2001).
31. Les notifications officielles de transposition sont indiquées à l'adresse [http://europa.eu.int/celex/htm/celex\\_fr.htm](http://europa.eu.int/celex/htm/celex_fr.htm). Les directives de l'Union européenne liées à la protection des consommateurs dans le cadre du commerce électronique comportent notamment la Directive sur le commerce électronique (2000/31/CE), la Directive sur la publicité mensongère (97/55/CE), la Directive sur les clauses abusives dans les contrats (93/13/CE) et la Directive sur les contrats à distance (97/7/CE).
32. La discussion sur les enchères en ligne a eu lieu en septembre 2000 sur la base d'un document de référence qui présentait un tour d'horizon des questions d'ordre juridique et de politique générale liées aux transactions C2C en ligne. Un document de suivi a été préparé pour examen par le CPC en février 2001 par la délégation norvégienne. L'examen de la publicité et de la commercialisation en ligne en direction des enfants a débouché sur un rapport public, disponible à l'adresse [www.oalis.oecd.org/olis/1999doc.nsf/LinkTo/DSTI-CP\(99\)1-FINAL](http://www.oalis.oecd.org/olis/1999doc.nsf/LinkTo/DSTI-CP(99)1-FINAL). Un document de suivi a été préparé pour examen par le CPC en février 2001 par la délégation norvégienne.
33. Le rapport est disponible à l'adresse [www.oalis.oecd.org/olis/2001doc.nsf/linkto/dsti-cp\(2001\)3-final](http://www.oalis.oecd.org/olis/2001doc.nsf/linkto/dsti-cp(2001)3-final).
34. Le compte rendu et les autres documents issus de la Conférence sont disponibles à l'adresse [www.oecd.org/EN/document/0,,EN-document-44-1-no-20-1300-0,00.html](http://www.oecd.org/EN/document/0,,EN-document-44-1-no-20-1300-0,00.html).
35. Le rapport "Legal Provisions Related to Business-to-Consumer ADR in Relation to Privacy and Consumer Protection" est disponible à l'adresse [www.oalis.oecd.org/olis/2002doc.nsf/linkto/dsti-iccp-reg-cp\(2002\)1-final](http://www.oalis.oecd.org/olis/2002doc.nsf/linkto/dsti-iccp-reg-cp(2002)1-final).
36. Voir "Résolution en ligne des litiges liés au commerce électronique : règlement alternatif des litiges (RAL) – les questions à se poser" [DSTI/ICCP/REG/CP(2002)2/FINAL], disponible à l'adresse [www.oalis.oecd.org/olis/2002doc.nsf/linkto/dsti-iccp-reg-cp\(2002\)2-FINAL](http://www.oalis.oecd.org/olis/2002doc.nsf/linkto/dsti-iccp-reg-cp(2002)2-FINAL).
37. Voir [www.iccwbo.org/home/ADR/inventoryhome.asp](http://www.iccwbo.org/home/ADR/inventoryhome.asp). Le communiqué de presse de la CCI et un rapport sur l'enquête sont disponibles à [www.iccwbo.org/home/news\\_archives/2002/stories/adr.asp](http://www.iccwbo.org/home/news_archives/2002/stories/adr.asp).
38. Un compte rendu des travaux figure dans le document DSTI/CP(2000)6/FINAL et est disponible à l'adresse [www.oalis.oecd.org/olis/2000doc.nsf/LinkTo/DSTI-CP\(2000\)6-FINAL](http://www.oalis.oecd.org/olis/2000doc.nsf/LinkTo/DSTI-CP(2000)6-FINAL).
39. "Preliminary Report from the Cross-border Remedies Working Group".
40. Le document concernant la recherche sur les recours extra-territoriaux est disponible à l'adresse [www.imsnricec.org/imsn/crossborder\\_findings.htm](http://www.imsnricec.org/imsn/crossborder_findings.htm).
41. "Exemples de bonnes pratiques relatives aux Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique" [DSTI/CP(2002)2/FINAL], disponible à l'adresse [www.oalis.oecd.org/olis/2002doc.nsf/linkto/dsti-cp\(2002\)2-final](http://www.oalis.oecd.org/olis/2002doc.nsf/linkto/dsti-cp(2002)2-final).
42. [DSTI/CP(2000)5/FINAL]. Disponible à l'adresse [www.oalis.oecd.org/olis/2000doc.nsf/LinkTo/DSTI-CP\(2000\)5-FINAL](http://www.oalis.oecd.org/olis/2000doc.nsf/LinkTo/DSTI-CP(2000)5-FINAL).
43. Disponible à l'adresse [www.oecd.org/FR/countrylist/0,,FR-countrylist-44-1-no-no-106-0--no-,00.html](http://www.oecd.org/FR/countrylist/0,,FR-countrylist-44-1-no-no-106-0--no-,00.html).
44. Disponible à l'adresse [www.oecd.org/FR/countrylist/0,,FR-countrylist-44-1-no-no-100-0--no-,00.html](http://www.oecd.org/FR/countrylist/0,,FR-countrylist-44-1-no-no-100-0--no-,00.html).
45. Disponible à l'adresse [www.oecd.org/FR/statistics/0,,FR-statistics-44-1-no-no-no-0--no-,00.html](http://www.oecd.org/FR/statistics/0,,FR-statistics-44-1-no-no-no-0--no-,00.html)

## APPENDICE : ACTIVITÉS DE MISE EN ŒUVRE DANS CERTAINS PAYS MEMBRES

Pays	Activités de mise en œuvre
<b>Allemagne</b>	<p>Les Lignes directrices ont été traduites en allemand et présentées aux 21 (organisation réunissant les pouvoirs publics et de grandes entreprises pour travailler sur les questions relatives au commerce électronique), et elles ont été envoyées aux autres organisations professionnelles pour que celles-ci les distribuent à leurs membres avec l'objectif de toucher les petites entreprises. L'organisation fédérale des consommateurs, qui chapeaute les associations de consommateurs, a créé la <i>Convention</i>, qui distingue les entreprises en ligne satisfaisant à un ensemble de principes basé sur les Lignes directrices. Le gouvernement allemand a accueilli l'Atelier de l'OCDE sur la mise en œuvre des Lignes directrices, « <i>Bilan à l'issue de la première année</i> », qui a eu lieu à Berlin les 13 et 14 mars 2001.</p>
<b>Australie</b>	<p>Les Lignes directrices pour la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique (« <i>Les Lignes directrices</i> ») ont été accueillies favorablement par les principaux responsables des organisations de consommateurs et par le Directeur de la Chambre australienne de commerce et d'industrie. Les Lignes directrices forment la base du modèle australien de pratiques exemplaires pour le commerce électronique (<i>Australian E-commerce Best Practice Model Building Consumer Sovereignty in Electronic Commerce: A Best Practice Model for Business</i>), qui a été lancé le 18 mai 2000. Les Lignes directrices et le modèle australien de pratiques exemplaires pour le commerce électronique sont diffusés sur un nouveau site Web (<a href="http://www.ecommerce.treasury.gov.au">http://www.ecommerce.treasury.gov.au</a>). Une brochure intitulée « Dix points les précautions à prendre avant de faire des achats sur Internet », basée sur les Lignes directrices, a également été distribuée aux consommateurs australiens.</p>
<b>Autriche</b>	<p>Un groupe de discussion interministériel qui se réunit tous les deux mois depuis un an, examine les questions liées au commerce électronique. Une brochure sur la vente à distance en général sera actualisée pour prendre en compte les Lignes directrices. L'annuaire de cette année (publié tous les deux ans) comprend un article sur la Directive concernant le commerce électronique, et il mentionne les Lignes directrices. Un institut à but non lucratif pour les télécommunications appliquées a pris l'initiative de créer une fonction de médiateur sur Internet. Le projet a été lancé à l'automne 2001 et il est appuyé par plusieurs ministères.</p>
<b>Belgique</b>	<p>La Belgique a diffusé auprès de tous les principaux acteurs des secteurs tant public que privé des exemplaires des Lignes directrices. La Belgique a l'intention de présenter un projet de loi sur le commerce électronique et la vente à distance. Par ailleurs, le Groupe belge de consommateurs <i>Tests Achats</i> participe au programme de code international WebTrader de Which ?.</p>



<b>Activités de mise en œuvre</b>	
<b>Pays</b>	
<b>Canada</b>	<p>Le Groupe de travail sur la consommation et le commerce électronique, qui est un groupe multipartite de représentants des consommateurs, des entreprises et des pouvoirs publics [notamment le Bureau de la consommation (BC)] a utilisé les Lignes directrices comme références pour l'élaboration des Principes sur la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique – un cadre de fonctionnement canadien. Les Lignes directrices ont été saluées dans des discours du Ministre canadien de l'Industrie et dans des contacts avec la presse en liaison avec les Principes canadiens. Dans le cadre de la première phase du CCEL, le Groupe de travail sur la consommation et le commerce électronique a élaboré un code de pratique pour le commerce électronique grand public, basé sur les Principes canadiens et sur les Lignes directrices. Le Groupe de travail examine actuellement les moyens de rendre ce code opérationnel, avec notamment la création possible d'une marque de confiance canadienne. La deuxième phase du projet CCEL est le lancement de l'élaboration d'une norme nationale pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique.</p> <p>Un portail destiné aux consommateurs – la <i>Passerelle d'information pour le consommateur canadien</i> (<a href="http://ConsumerInformation.ca">http://ConsumerInformation.ca</a>) – a été créé pour faciliter l'accès des consommateurs à des informations variées provenant de 38 institutions fédérales et de plus de 250 partenaires provinciaux et territoriaux.</p> <p>Le Bureau de la consommation a élaboré des produits d'information destinés à faire connaître les Lignes directrices aux entreprises et aux consommateurs. En mai 2001, les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux chargés des affaires de consommation ont approuvé une nouvelle approche pour une législation harmonisée de la protection des consommateurs dans le cadre du commerce électronique.</p>
<b>Corée</b>	<p>Le Ministère des finances et de l'économie a déclaré que les administrations centrales et locales étaient tenues de formuler et d'intégrer des mesures de politique à l'égard des consommateurs dans le domaine du commerce électronique dans la Loi sur la protection des consommateurs révisée en mars 2001. Le Ministère prévoit d'ajouter des critères d'indemnisation en relation avec les litiges entre consommateurs et vendeurs sur Internet et fournisseurs de services de contenus numériques, en révisant le Code d'indemnisation des consommateurs. Le <i>Cyber Consumer Center</i> (CCC), qui est un organisme affilié du <i>Korea Consumer Protection Board</i> (KCPB), a réalisé des programmes d'éducation des consommateurs pour les entreprises électroniques et sélectionné 24 personnes pour une surveillance en ligne, dont la mission est de naviguer pour détecter et notifier les pratiques condamnables des entreprises en ligne. La <i>Korea Fair Trade Commission</i> (KFTC) a introduit un projet pour le <i>Système global de surveillance en ligne</i>, dont l'objectif est de protéger les consommateurs des fraudes, tromperies et transactions déloyales en recueillant des informations en temps réel. En s'appuyant sur l'analyse du KCPB, le Gouvernement se propose de recommander aux associations d'entreprises en ligne et aux entreprises individuelles de définir leurs propres codes de conduite et de les mettre en œuvre efficacement.</p>
<b>Danemark</b>	<p>Une prise de position commune concernant les bonnes pratiques de commerce et de marketing sur l'Internet, rédigée par l'Ombudsman de la consommation nordique, a été discutée et diffusée à l'intérieur du Réseau international de contrôle de la commercialisation (RICC). Ce document a servi dans les négociations menées entre les entreprises et organisations de consommateurs danoises et les ministères du Commerce et de l'Industrie et de la Recherche en vue de l'adoption de Lignes directrices pour de bonnes pratiques de commerce et de marketing sur Internet. Un système de « marque électronique » sera créé, afin que les entreprises puissent montrer aux consommateurs qu'elles adhèrent au système et en respectent les principes. Un projet de loi sera introduit au Parlement danois interdisant à toute entreprise d'envoyer des messages électroniques à un consommateur si celui-ci ne l'a pas préalablement autorisée à le faire.</p>

**Espagne**

Dans le cadre de l'initiative de l'Espagne « Société de l'information pour tous », le gouvernement mettra l'accent sur trois grands aspects de la protection des consommateurs. Premièrement, il améliorera les dispositions contractuelles générales en établissant un décret réprimant les pratiques contractuelles déloyales et en introduisant plus de transparence et d'efficacité dans les procédures légales. Deuxièmement, l'Espagne établira un système permettant de mieux connaître les réclamations des consommateurs concernant les transactions en ligne. Troisièmement, le gouvernement créera un point de contact en ligne à l'intention des consommateurs pour les informer sur leurs droits et sur les procédures légales applicables aux transactions sur l'Internet. Un certain nombre de ministères travaillent aussi à un projet de loi sur le commerce électronique similaire à la Directive de l'Union européenne.

**États-Unis**

La *Federal Trade Commission* (FTC) a réalisé divers matériels pédagogiques destinés aux consommateurs et aux entreprises, qui sont accessibles sur son site Web et sur [www.consumer.gov](http://www.consumer.gov), site Web entretenu par la FTC qui fournit aux consommateurs des informations provenant de plus de 135 organismes du gouvernement fédéral ou des États. Le gouvernement des États-Unis a aussi continué de travailler au renforcement et à l'extension des accords de coopération internationaux et à coopérer au niveau multilatéral pour l'application de la loi, conformément aux recommandations des Lignes directrices. Ces efforts ont consisté notamment à mener des activités de formation aux investigations sur Internet afin de montrer aux autorités les outils permettant de détecter ou de prévenir la fraude sur l'Internet, à parrainer des journées de navigation sur l'Internet et à travailler avec des collègues du Réseau international de contrôle de la commercialisation afin de promouvoir la coopération et la mise en commun des informations. Par exemple, la FTC a coordonné une action répressive d'une durée d'un an qui a pris pour cible les dix principaux types d'escroquerie sur l'Internet, avec la participation de cinq organismes fédéraux des États-Unis et des organisations de protection des consommateurs de neuf pays et de 23 États des États-Unis. Les résultats de cette opération « Top Ten Dot Cons » annoncés en octobre 2002 comprennent 251 actions intentées contre des escrocs en ligne. L'opération « Top Ten Dot Cons » a reçu la participation des organismes de protection des consommateurs d'Australie, du Canada, de Finlande, d'Allemagne, d'Irlande, de Nouvelle-Zélande, de Norvège, du Royaume-Uni et des États-Unis. Sur le plan intérieur, la FTC a intenté plus de 230 actions en rapport avec la fraude sur l'Internet.

Concernant les recours dont pourraient disposer les consommateurs, la FTC et le *Department of Commerce* ont tenu en juin 2000 un atelier sur les voies extrajudiciaires de résolution des litiges. En février 2001, la FTC a parrainé une table ronde publique destinée à étudier les recommandations du secteur privé concernant la résolution extrajudiciaire des litiges ainsi que la compétence juridictionnelle sur les contrats entreprise-consommateur dans le contexte du projet de Convention de la Haye sur la compétence et les jugements étrangers en matière civile et commerciale. Aux États-Unis, le secteur privé travaille aussi à la mise en œuvre des Lignes directrices. Le secteur privé a aussi lancé diverses campagnes d'action pédagogique consistant notamment à afficher sur des sites Web d'entreprise des conseils pour l'achat en ligne, au moyen de bandeaux publicitaires, et à fournir des informations par des hyperliens ou en répondant par courrier électronique. En outre, la *National Consumers League* (NCL, ligue nationale des consommateurs) a lancé des initiatives pédagogiques concernant le commerce électronique, notamment un programme intitulé « *Be E-Wise* ».

Activités de mise en œuvre	
Pays	
<b>Finlande</b>	<p>Le Centre de développement des technologies de l'information finlandais, en coopération avec l'Ombudsman de la consommation, a produit des documents d'information à l'usage aussi bien des consommateurs que des entreprises, qui font référence aux Lignes directrices. Ces informations sont accessibles sur le site Web du Centre et sur ceux de l'Agence de la consommation et de l'Ombudsman. L'Agence de la consommation et l'Ombudsman ont aussi diffusé les Lignes directrices en les joignant à des lettres envoyées aux entreprises. L'Ombudsman prépare d'autres informations à l'intention des entreprises (entreprises en ligne) et il a participé aux Journées internationales de balayage d'Internet les 14 et 15 février 2001, au cours desquelles chaque site Web contrôlé a reçu un courrier électronique expliquant les Lignes directrices. En juin 2000, la Finlande a adopté une nouvelle politique en matière de protection des consommateurs, qui définit les objectifs nationaux dans ce domaine. Les Lignes directrices ont servi de base à l'élaboration des principes finlandais relatifs à la protection des consommateurs et elles sont désormais pour l'essentiel reprises dans la législation en vigueur en Finlande avec la transposition de la Directive sur la vente à distance de janvier 2001. Les Lignes directrices ont servi de modèle pour les nouvelles directives édictées par l'Ombudsman à la consommation à l'intention des commerçants en ligne, qui ont été publiées en mars 2002. La mise en œuvre de la Directive sur le commerce électronique a également été prise en compte pour la préparation des lignes directrices finlandaises.</p>
<b>France</b>	<p>Les Lignes directrices, qui ont été traduites en français, ont été soumises au Conseil national de la consommation. Ce Conseil, qui assure une fonction de consultation entre les représentants des entreprises et des consommateurs, transmettra les Lignes directrices à ses membres. Les Lignes directrices ont été affichées, avec d'autres informations destinées aux consommateurs, sur le site Web du Bureau chargé de la protection des consommateurs au ministère de l'Economie. Par ailleurs, l'organisation de consommateurs Consommation, Logement et Cadre de Vie participe au projet international lié au code <i>Webtrader de Which?</i>.</p>
<b>Grèce</b>	<p>Le ministère du Développement a créé une commission scientifique composée de spécialistes universitaires et une commission d'experts administratifs. Ces deux commissions comprennent aussi des représentants de haut niveau des pouvoirs publics et du secteur privé, notamment de la Chambre de commerce et des représentants des consommateurs. Ces deux commissions ont pour mission d'étudier les questions juridiques et techniques liées à l'évolution récente du commerce électronique et de former les consommateurs. Les Lignes directrices et la directive communautaire sur les aspects juridiques du commerce électronique sont en cours d'introduction en Grèce. Les Lignes directrices seront soumises au Conseil national de la consommation en vue d'assurer la coopération de tous les acteurs du secteur privé. Les Lignes directrices ont été traduites en grec.</p>
<b>Hongrie</b>	<p>Les Lignes directrices ont fait l'objet de discussions à l'occasion de présentations, conférences et ateliers variés. L'Inspection générale pour la protection des consommateurs a réalisé une brochure sur les règles de protection des consommateurs dans le commerce électronique et l'a distribuée aux consommateurs. L'Inspection générale a participé aux journées internationales de balayage organisées par le RICC. En outre, l'Inspection générale a accueilli à Budapest, les 19 et 20 mars 2001, une conférence sur « La protection des consommateurs dans le commerce électronique – un nouveau défi de notre époque », avec l'assistance du TAIEX (Bureau d'informations sur l'assistance technique). Le rôle et l'activité de l'OCDE dans le développement du commerce électronique et la mise en œuvre des Lignes directrices faisaient partie des sujets de discussion.</p>

Pays	
Activités de mise en œuvre	
<b>Irlande</b>	<p>Un nouveau projet de loi sur le commerce électronique a été présenté au Parlement qui donne aux signatures électroniques, aux contrats électroniques et à l'écriture électronique la même validité qu'à leurs correspondants sur papier. Cette loi a été adoptée au printemps 2000. Une autre initiative dans le domaine législatif concerne les travaux pour donner force légale à la Directive de l'Union Européenne sur la protection des consommateurs en matière de contrats à distance. Ces deux initiatives législatives donneront largement l'occasion de promouvoir les Lignes directrices auprès des consommateurs et des entreprises. Enfin, le ministère du Travail, du Commerce et de la Consommation envisage un projet pilote en vue d'établir une version « virtuelle » du tribunal de conciliation irlandais traditionnel, qui offrirait aux consommateurs en ligne un recours peu coûteux et efficace.</p>
<b>Italie</b>	<p>Le Gouvernement a traduit et a publié une brochure sur les Lignes directrices. La brochure a été diffusée par le Conseil national de la consommation, sur les sites Web et par envoi particulier aux institutions, acteurs, entreprises et groupes de consommateurs, et aux médias partout en Italie. Les Lignes directrices ont été prises en considération dans le développement de la réglementation sur le commerce électronique et pour la mise en oeuvre des Directives de l'UE concernant la vente à distance et la publicité comparative. Par ailleurs, l'organisation de consommateurs italienne <i>Altroconsumo</i> participe au projet international lié au code <i>Webtrader de Which?</i></p>
<b>Japon</b>	<p>La <i>Japan Fair Trade Commission (JFTC)</i> a publié une déclaration dans laquelle elle expose, en faisant explicitement référence aux Lignes directrices, la façon dont les entreprises qui pratiquent le commerce électronique B2C devraient diffuser des informations pratiques via Internet pour protéger les intérêts des consommateurs. La Loi réglementant le porte à porte et les autres formes de vente directe a également été amendée en novembre 2000 pour lever les ambiguïtés concernant l'intention du consommateur d'effectuer l'achat dans le cadre du commerce électronique. Dans le même temps, la Loi sur la vente à tempérament a été amendée pour faire entrer dans le champ de la loi les ventes avec mot de passe et numéro d'identification sur Internet. L'<i>Office for Promotion of Justice System Reform</i> mène actuellement des études et des délibérations sur des mesures visant à établir une base institutionnelle commune concernant le règlement alternatif des litiges au Japon.</p> <p>L'<i>Electronic Commerce Promotion Council of Japan (ECOM, conseil japonais pour la promotion du commerce électronique)</i>, qui est un organisme du secteur privé, a révisé ses <i>Lignes directrices pour les transactions entre commerçants virtuels et consommateurs</i> et a publié des matériels pédagogiques sur son site Web. La <i>Japan Direct Marketing Association (JADMA)</i> a aussi révisé ses <i>Lignes directrices pour la vente directe électronique</i> pour tenir compte des principes des Lignes directrices. La JADMA et la Chambre de commerce et d'industrie du Japon (JCCI) ont lancé en juin 2000 un système de marque de confiance pour les achats en ligne.</p>
<b>Luxembourg</b>	<p>Le ministère de l'Économie a organisé une campagne d'information sur les droits des consommateurs en diffusant les Lignes directrices. L'Union luxembourgeoise a approuvé les Lignes directrices. En outre, un projet de loi est actuellement soumis à la Chambre des Députés. Ce texte comprend la transposition des directives communautaires sur le commerce électronique, notamment la protection des consommateurs, et mentionne explicitement les Lignes directrices.</p>

<b>Activités de mise en œuvre</b>	
<b>Pays</b>	
<b>Mexique</b>	<p>Le Ministère de l'économie a préparé des documents d'information sur le commerce électronique, qui ont été affichés dans la partie de son site Web consacrée à la politique en matière de consommation.</p> <p>Les Lignes directrices ont servi aussi de base à d'importantes révisions de la législation et modifications de lois existantes, de même que de référence majeure pour l'élaboration de nouvelles mesures de protection des consommateurs. Ainsi, la Loi fédérale de protection des consommateurs a fait l'objet d'une révision prenant en compte les principes des Lignes directrices.</p> <p>En 2000, plusieurs initiatives ont été soumises au Congrès mexicain pour intégrer le commerce électronique et reconnaître la validité des transactions électroniques. Plusieurs obligations et droits découlant d'activités commerciales en ligne ont été incorporés dans le Code civil, le Code de commerce et le Code fédéral de procédure civile. Comme mentionné plus haut, la Loi fédérale de protection des consommateurs a également été réformée, pour intégrer les principes de la protection des consommateurs dans le commerce électronique. Toutes ces réformes sont entrées en vigueur en mai 2000.</p> <p>En 2001, les Normes officielles mexicaines (NOM) « Critères pour la vente à l'extérieur des établissements commerciaux » ont été révisées.</p>
<b>Norvège</b>	<p>Le gouvernement norvégien est en train de préparer une nouvelle version de « eNorway », Plan d'action pour la société de l'information. Celui-ci repose toujours sur le cadre du plan eEurope, adapté au contexte norvégien. Une loi sur les signatures électroniques a été adoptée par le Parlement et est entrée en vigueur le 1er juillet 2001. Une autre loi, portant amendement de la Loi sur les pratiques commerciales, interdit à toute entreprise d'envoyer des messages électroniques à un consommateur si celui-ci ne l'a pas préalablement autorisée à le faire. La loi est entrée en vigueur le 1er mars 2001.</p> <p>Le Conseil national de la consommation et des représentants du secteur des entreprises ont établi un label volontaire indépendant, N-safe. L'action de surveillance du marché électronique par l'Ombudsman de la consommation s'appuie sur une prise de position commune concernant les bonnes pratiques de commerce et de marketing sur l'Internet, rédigée par les Ombudsmen de la consommation nordiques. La Norvège a diffusé des conseils pour les achats en ligne dans son <i>Forbrukerrapporten Magazine</i>, proposé aussi bien en ligne que sur papier.</p> <p>Concernant les initiatives pédagogiques à l'intention des consommateurs, le Conseil de la consommation, en coopération avec le « Centre national pour les aides pédagogiques/School-net » a introduit dans le système scolaire une présentation d'information sur la consommation sur Internet afin d'enseigner aux enfants et aux jeunes gens leurs responsabilités de consommateurs sur le marché électronique.</p>
<b>Nouvelle-Zélande</b>	<p>La Nouvelle-Zélande a élaboré un Code type pour la protection des consommateurs qui devrait être achevé à la mi-avril. Il est destiné à protéger les consommateurs dans le commerce électronique et a pour base le code type australien pour le commerce électronique ainsi que les Lignes directrices. Les Lignes directrices ont été largement mentionnées dans les médias, tout comme l'élaboration du Code type néo-zélandais. Une fois celui-ci achevé, il sera encore plus largement couvert par les médias et il sera disponible sur le site Web. Les chambres de commerce néo-zélandaises ont élaboré un Code de pratique facultatif, l'<i>Advertising Standards Authority of New Zealand</i>, en consultation avec le Ministère de la consommation. Il s'agit d'un régime d'autorégulation, c'est-à-dire que les commerçants participants adhéreront au Code de la Chambre de commerce internationale concernant la publicité et la vente sur Internet. Des certificats électroniques seront délivrés aux gestionnaires de sites Web marchands qui acceptent de respecter le code pour les mécanismes de règlement des litiges. Le code traitera de l'information du client, des mécanismes de protection de la vie privée et de la prise en charge des réclamations des consommateurs.</p>

<b>Activités de mise en œuvre</b>	
<b>Pays</b>	
<b>Pays-Bas</b>	<p>Les Lignes directrices ont servi de base à l'élaboration de la partie consommation de <i>Platform Netherlands</i>, code de conduite général pour le commerce électronique que l'on peut consulter à l'adresse : <a href="http://www.ecp.nl/800/index.html">http://www.ecp.nl/800/index.html</a>. L'organisation de consommateurs <i>Consumentenbond</i> participe au projet international lié au code Webtrader de Which?. Par ailleurs, le Gouvernement néerlandais a accueilli la conférence co-organisée par l'OCDE, la Conférence de La Haye de droit international privé et la Chambre de commerce internationale sur les voies extrajudiciaires de résolution des litiges, tenue à La Haye les 11 et 12 décembre 2000.</p>
<b>Pologne</b>	<p>L'Office de la concurrence et de la protection des consommateurs continue de faire connaître aux entreprises les Lignes directrices et leurs incidences sur le commerce électronique. Sur le plan législatif, certains principes des Lignes directrices ont été inclus dans la législation récente. La Pologne a transposé la directive de l'Union européenne sur la vente à distance ainsi que les directives sur la publicité trompeuse (les lois polonaises correspondantes sont entrées en vigueur en 2000). En outre, un projet de loi gouvernemental sur les signatures électroniques a été approuvé par le Conseil des ministres et un projet de loi sur les moyens de paiement électroniques a été rédigé en janvier 2001. En juillet 2000, le Parlement a adopté une résolution visant à poser des bases de la société de l'information en Pologne. En s'appuyant sur les Lignes directrices, La Fédération des consommateurs a préparé une brochure destinée aux consommateurs, qui précise clairement les choses à faire et ne pas faire lors d'achats en ligne.</p>
<b>Portugal</b>	<p>Les Lignes directrices ont été traduites en portugais et l'Institut de la consommation a créé un site Web destiné aux consommateurs, qui fournit des informations à consulter ou télécharger. Le Portugal projette de diffuser les Lignes directrices aux sites de commerce électronique portugais. Une initiative nationale sur la société de l'information, concernant en particulier le commerce électronique, a débuté. Dans le cadre de cette initiative nationale, il est prévu de présenter les principes et lignes directrices de la protection des consommateurs. Par ailleurs, l'organisation de consommateurs <i>Deco Pro Teste</i> participe au projet international lié au code Webtrader de Which?</p>
<b>République slovaque</b>	<p>Sur le plan législatif, le commerce électronique sera couvert par deux lois distinctes. La première, sur les signatures électroniques, a déjà été adoptée par le Parlement et couvre la sécurité des signatures électroniques et les questions connexes. La deuxième portera sur les transactions électroniques et un projet de loi a été présenté aux instances législatives en 2002. L'objet de cette loi est de contribuer à une protection efficace des consommateurs dans les transactions en ligne. La loi couvre les différentes questions, par exemple les définitions, les fonctions des organismes impliqués, la surveillance, etc. Le projet de loi met en oeuvre les Directives pertinentes de l'UE ainsi que les recommandations et les Lignes directrices de l'OCDE.</p> <p>Un groupe de représentants des ministères compétents, de juristes universitaires, d'associations de chefs d'entreprise, d'associations de consommateurs et d'autres spécialistes a été constitué. Ce groupe d'experts préparera un projet de loi sur le commerce électronique, dont la promulgation incombera au Ministère de l'économie de la République slovaque.</p>
<b>République tchèque</b>	<p>L'ampleur du commerce électronique grand public en République tchèque est relativement limitée mais un groupe de travail gouvernemental a pour mission de promouvoir le commerce électronique. Ce groupe est chargé, par exemple, de coordonner les projets d'action pédagogique et les subventions aux petites et moyennes entreprises pour le commerce électronique. En ce qui concerne la mise en oeuvre de la législation communautaire applicable, la République tchèque travaille sur un amendement de la Loi sur les signatures électroniques ainsi que sur un amendement des Codes Civil et de Commerce pour se conformer aux dispositions de la Directive sur le commerce électronique avant de rejoindre l'Union européenne.</p>

<b>Activités de mise en œuvre</b>	
<b>Pays</b>	
<b>Royaume-Uni</b>	<p>Une campagne d'information a été organisée dans la presse à la suite de l'adoption des Lignes directrices, mais c'est l'initiative TrustUK qui illustre le mieux les travaux du Royaume-Uni en rapport avec les Lignes directrices. Le gouvernement a collaboré avec les organisations professionnelles et les organisations de consommateurs à la création d'une organisation sans but lucratif, TrustUK, chargée d'agréer les codes de conduite pour le commerce électronique qui satisfont à des normes minimales et offrent aux consommateurs une bonne protection. Les entreprises ou les organisations professionnelles qui satisfont à ces exigences reçoivent le label TrustUK. Trois codes de ce genre ont été agréés à ce jour : Web Trader, le code de la Direct Marketing Association (DMA) et celui de l'Association of British Travel Agents (ABTA). Le code WebTrader a été créé et est administré par les organisations de consommateurs de la Belgique, de la France, de l'Italie, des Pays-Bas, du Portugal, de l'Espagne et du Royaume-Uni. La <i>Consumer Association</i> du Royaume-Uni a diffusé des conseils pour l'achat en ligne dans son magazine Which? publié aussi bien en ligne que sur papier.</p>
<b>Suède</b>	<p>En Suède, sur le plan législatif, la plupart des éléments des Lignes directrices sont déjà pris en compte par les lois existantes. Les Lignes directrices ont été traduites en suédois au début de 2001 par l'Autorité suédoise à la consommation. Le Gouvernement a également donné à l'Autorité la mission de travailler à un plan de mise en œuvre des Lignes directrices. Cette tâche doit être accomplie en coopération avec les autres autorités concernées et avec les organisations de consommateurs. Les résultats de ces travaux seront présentés au gouvernement à la fin de l'année en cours.</p>
<b>Suisse</b>	<p>La Commission fédérale de la consommation a publié deux recommandations à l'intention du Conseil fédéral, l'une concernant le commerce électronique et l'autre la vente à distance. Elle a aussi appelé le Conseil fédéral à renforcer la coopération internationale dans le domaine du commerce électronique. Les signatures électroniques et la mise à jour de la législation fédérale sur la concurrence déloyale font aussi l'objet de travaux. Le Bureau fédéral de la consommation a publié un rapport sur le commerce électronique, qui rappelle l'importance de la confiance des consommateurs. La Fédération romande des consommateurs (FRC) a participé à l'établissement du code de bonne conduite pour le commerce électronique WebTrader avec six autres organisations de consommateurs européennes. Par ailleurs, la société JurisNET GmbH a aussi créé un code de bonne conduite pour renforcer la confiance des consommateurs. Dans le cadre d'une initiative privée, <i>Schweizerische Normenvereinigung</i> (SNV), un projet de normes pour le commerce électronique a été lancé, qui prévoit des critères pour la création et la gestion d'un site Web commercial.</p>
<b>Turquie</b>	<p>Les autorités turques modifient actuellement un chapitre particulier de l'actuelle loi de protection des consommateurs de manière à prendre en compte le commerce électronique et les Lignes directrices.</p>
<b>Commission européenne</b>	<p>La Commission a accueilli avec satisfaction l'adoption des Lignes directrices et soutient totalement leur mise en œuvre. A cette fin, elle accueille aussi favorablement les initiatives susceptibles de faciliter la mise en œuvre des Lignes directrices, par exemple au moyen de labels. Certaines dispositions communautaires prennent déjà en compte les principes des Lignes directrices. A cet égard, les travaux de certains autres États membres visant à transposer dans leur législation nationale ces directives communautaires concernant le commerce électronique pourraient être très utiles pour une mise en œuvre appropriée des Lignes directrices.</p>

**BIAC**

Après l'adoption des Lignes directrices, le monde des entreprises a continué de mener différentes activités pour renforcer encore la confiance des consommateurs, qui sont en rapport direct avec les Lignes directrices ou qui sont dans l'esprit de ces dernières. Par exemple, le BIAC a informé ses membres de l'adoption des Lignes directrices par l'OCDE, par le biais de son bulletin d'information. Beaucoup de membres du BIAC ont informé leurs propres membres, qui sont des entreprises ou des organisations subsidiaires. Outre les travaux du BIAC, la Chambre de commerce internationale, l'*Alliance for Global Business* et le *Global Business Dialogue on Electronic Commerce* continuent de porter attention aux aspects du commerce électronique qui se rapportent aux consommateurs, notamment en ce qui concerne le développement des mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges.

**Consumers International**

*Consumers International* a diffusé les Lignes directrices à ses membres dans le monde entier, a publié des communiqués de presse et a affiché les Lignes directrices sur son site Web. Les associations de consommateurs continuent de travailler avec les entreprises pour élaborer des codes de conduite et des pratiques modèles pour le commerce avec les consommateurs dans l'environnement en ligne. *Consumers International* a réalisé une étude et publié un rapport qui évalue, sur la base de principes exposés dans ce rapport, tous les mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges disponibles en ligne en août 2000. A son congrès mondial biennal de 2000, des sessions ont été consacrées à la situation des consommateurs sur le marché électronique, avec une discussion des Lignes directrices.