



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

TRAVAILLONS ENSEMBLE
POUR LE CHANGEMENT

PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DES ESCROQUERIES EN LIGNE

Un Programme d'Action Mondial

APPEL À L'ACTION

Les escroqueries en ligne connaissent une croissance rapide en termes d'ampleur, de sophistication et d'impact, mettant chaque jour des millions de personnes en danger. En 2019, nous avons attiré l'attention sur la nécessité d'une action coordonnée pour prévenir une crise liée aux escroqueries en ligne.¹ Même si des progrès ont été réalisés, les efforts restent dispersés, et de nombreuses régions ont du mal à moderniser leurs règles et à renforcer les mesures d'application.

Sans une action urgente et concertée, les conséquences pour les consommateurs et les marchés seront lourdes. C'est pourquoi nous appelons la communauté internationale à se rallier à notre **Programme d'Action Mondial**, un ensemble de principes fondamentaux et une liste de mesures politiques qui, ensemble, renforceront la protection des consommateurs, préserveront les économies et renforceront la confiance dans les systèmes numériques.

Des solutions mondiales sont cruciales, mais elles ne réussiront que si chaque pays joue son rôle. La mise en place de bases nationales solides (stratégies, règles et infrastructures) est une première étape indispensable. Les membres de Consumers International exhortent les gouvernements (décideurs politiques, ministères, régulateurs et organismes chargés de l'application de la loi) à prendre les devants.



¹ Consumers International, « Escroqueries sur les Réseaux Sociaux : Comprendre l'expérience des consommateurs pour créer un monde numérique plus sûr » 2019 - <https://www.consumersinternational.org/media/604472/social-media-scams-final-245.pdf>

POURQUOI EST-IL URGENT D'AGIR ?

LA MENACE CROISSANTE DES ESCROQUERIES EN LIGNE

Les auteurs d'escroqueries en ligne ne piratent pas les systèmes ; ils manipulent les gens pour qu'ils autorisent eux-mêmes les paiements. La technologie numérique a rendu cela plus facile que jamais :

- **Portée** : Du simple individu isolé aux réseaux criminels internationaux, les escrocs exploitent les canaux numériques (réseaux sociaux, places de marché, courriels et applications de messagerie) pour atteindre des millions de victimes potentielles.
- **Réalisme** : Les stratégies d'escroquerie sont toujours plus sophistiquées. Les outils d'IA tels que les deepfakes, les clones vocaux et les identités virtuelles permettent aux criminels d'usurper l'identité d'organisations (agences gouvernementales, banques ou enseignes de commerce) voire de proches, afin d'exercer une pression psychologique sur les victimes et les pousser à agir rapidement.

Ainsi, les escroqueries en ligne se propagent désormais de plus en plus rapidement et sont de plus en plus convaincantes, ce qui rend très difficile aux consommateurs de savoir à qui faire confiance.

L'IMPACT HUMAIN

Tout le monde peut être une victime potentielle, même si certains groupes, comme les enfants ou les personnes en situation de vulnérabilité, peuvent être plus exposés au risque. En 2023, 78 % des consommateurs dans le monde ont été confrontés à au moins une tentative d'escroquerie, et un sur quatre a perdu de l'argent.²

Les conséquences peuvent être dévastatrices, les gens perdant leur maison ou les économies de toute une vie. En 2024, les pertes mondiales des consommateurs ont atteint 1 030 milliards de dollars, et le chiffre réel serait bien plus élevé, puisque 93 % des escroqueries ne sont pas signalées. Même lorsque les victimes osent parler, seules 4 % d'entre elles récupèrent leur argent.³

Les préjudices ne sont pas seulement financiers. Les victimes souffrent souvent de stress, de honte, de culpabilité et de graves troubles psychologiques. Beaucoup perdent confiance dans la vie numérique ou s'en détournent complètement, risquant ainsi l'exclusion numérique. Lorsque les consommateurs perdent confiance dans les plateformes en ligne ou les systèmes de paiement, les entreprises subissent des pertes financières et une atteinte à leur réputation, ce qui peut avoir des répercussions sur les économies nationales et mondiales.

² Alliance Mondiale contre les Escroqueries « État Mondial des Escroqueries 2023 »

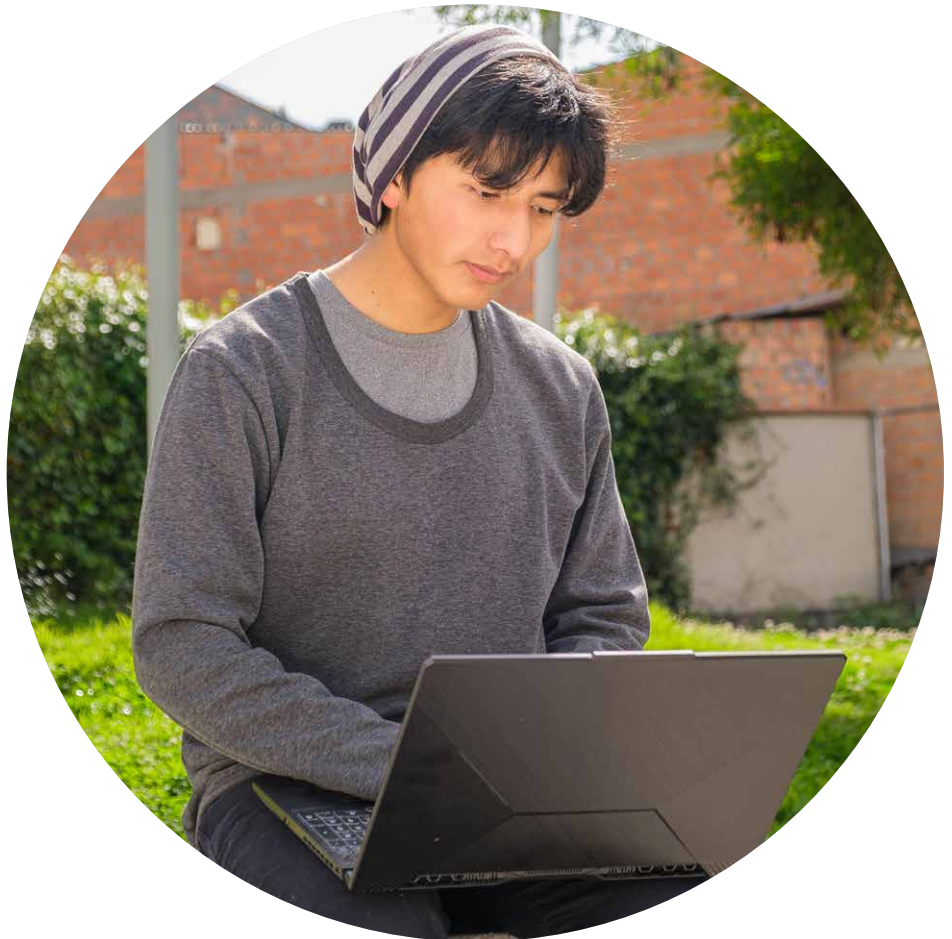
³ Alliance Mondiale contre les Escroqueries (GASA), « État Mondial des Escroqueries 2024 », (les pays présentent certaines variations)

PROTÉGER LES DROITS DES CONSOMMATEURS EN LIGNE

Les Principes Directeurs des Nations Unies pour la Protection des Consommateurs⁴ stipulent que les consommateurs ont droit à la sécurité, à l'information, à l'inclusion et à la réparation lorsqu'ils interagissent avec des organisations, que ce soit hors ligne ou en ligne. Cependant, dans les environnements numériques, la faiblesse des règles, les services à distance et la puissance des entreprises peuvent placer les consommateurs dans une position désavantageuse.⁵

Pour avoir un impact positif, les mesures visant à lutter contre les escroqueries en ligne doivent tenir compte des expériences réelles des consommateurs et renforcer la protection tout au long du cycle de vie de l'escroquerie. Par exemple, les consommateurs sont en droit d'attendre :

- Une protection efficace contre les escroqueries
- Des outils pratiques et des informations claires pour se protéger
- Une action rapide pour limiter les dommages en cas d'escroquerie
- Une réparation rapide et équitable en cas de préjudice



4 Directives des Nations Unies pour la Protection des Consommateurs (UNGCP) - <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/un-guidelines-for-consumer-protection>

5 https://www.oecd.org/en/publications/consumer-vulnerability-in-the-digital-age_4d013cc5-en.html

UN PROGRAMME D'ACTION MONDIAL

LES PRINCIPES FONDAMENTAUX

La protection des consommateurs dans ce contexte en rapide évolution nécessite des efforts harmonisés à l'échelle mondiale, soutenus par des mesures nationales fortes. Les gouvernements doivent élaborer des stratégies, mettre en place des infrastructures et nouer des partenariats qui favorisent des solutions transfrontalières efficaces. Les trois principes fondamentaux suivants constituent les bases d'une approche nationale solide et cohérente :

- 1. Mise en place et renforcement des cadres nationaux de lutte contre les escroqueries**
- 2. Unifier les parties prenantes en vue d'une protection coordonnée**
- 3. Promouvoir la coopération mondiale pour la protection des consommateurs**

1. MISE EN PLACE ET RENFORCEMENT DES CADRES NATIONAUX DE LUTTE CONTRE LES ESCROQUERIES

POURQUOI ?

Le rôle des gouvernements est essentiel pour définir les orientations, coordonner les actions et favoriser les améliorations. Chaque pays doit se doter d'une stratégie claire de lutte contre les escroqueries qui reflète sa situation particulière tout en s'alignant sur les meilleures pratiques et normes internationales.

COMMENT ?

- ✓ Élaborer une stratégie nationale qui définit des objectifs et qui établit une feuille de route visant à lutter contre les escroqueries en ligne. Inclure des objectifs annuels, des tableaux de bord publics et des rapports transparents sur les progrès réalisés.
- ✓ Allouer des ressources suffisantes aux organismes concernés pour permettre leur fonctionnement.
- ✓ Créer une Autorité nationale Contre les Escroqueries chargée de superviser les mesures prises, dotée des pouvoirs nécessaires pour coordonner les services gouvernementaux concernés, les forces de l'ordre, les organismes de réglementation et les agences de protection des consommateurs.
- ✓ Veiller à ce que la législation nationale comprenne des règles claires et des responsabilités pour les principales parties prenantes (*Voir le Glossaire à la page 11*).

2. UNIFIER LES PARTIES PRENANTES EN VUE D'UNE PROTECTION COORDONNEE

POURQUOI ?

Les consommateurs mènent des existences complexes, interagissant chaque jour avec de multiples organisations de tous les secteurs. Tous les acteurs de l'écosystème numérique doivent jouer leur rôle et collaborer dans la lutte contre les escroqueries, l'amélioration des pratiques et la mise en place d'une protection efficace.

COMMENT ?

- ✓ Créer un Groupe de Travail National pour réunir les parties prenantes, partager les connaissances et élaborer une stratégie.
- ✓ Maintenir une communication ciblée et utile, en offrant régulièrement des occasions d'interagir.

3. PROMOUVOIR LA COOPERATION MONDIALE POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

POURQUOI ?

Les escroqueries en ligne se propagent rapidement au-delà des frontières.⁶ Il est donc essentiel que les stratégies nationales s'articulent avec des systèmes mondiaux plus larges afin de protéger les personnes, où qu'elles vivent. La mise en place de partenariats internationaux est essentielle pour une réponse mondiale forte et coordonnée.

COMMENT ?

- ✓ Collaboration et partage des connaissances avec d'autres pays afin de mettre en place des systèmes efficaces permettant le partage des données, l'application des lois et la coopération transfrontalière.
- ✓ Soutenir l'élaboration et l'adoption de normes internationales qui contribuent à la prévention des escroqueries, en collaborant avec l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) et la Commission Internationale de l'Électrotechnique (CEI).⁷
- ✓ Collaborer avec les organismes intergouvernementaux chargés de l'élaboration et de l'application des politiques, tels que l'ONU, l'OCDE, INTERPOL et l'ICPEN, afin de renforcer les efforts mondiaux visant à prévenir, détecter et lutter contre les escroqueries en ligne.⁸

6 Par exemple, l'arnaque cryptographique OneCoin 2014-2019, dans laquelle des investisseurs d'Europe, d'Asie, d'Afrique et des Amériques ont perdu des milliards.

7 Les Normes Internationales relatives à la gestion des risques dans les systèmes numériques comprennent : la sécurité de l'information (ISO/IEC 27001, 27002), la confidentialité et la protection des données (ISO/IEC 27701), ainsi que l'identité et la vérification numériques (ISO/IEC 24760, 29115, 18013-5). Pour plus d'informations : www.iso.org et www.iec.ch.

8 Rapport de l'OCDE intitulé « Consumer Protection Enforcement in a Global Digital Marketplace » (Application des mesures de Protection des Consommateurs sur un Marché Numérique Mondial) (2018) : https://www.oecd.org/en/publications/consumer-protection-enforcement-in-a-global-digital-marketplace_f041eead-en.html

LISTE DES ACTIONS À ENTREPRENDRE

Chaque pays est confronté à des escroqueries différentes et doit relever ses propres défis. Bien qu'il n'existe pas de solution unique, tous les gouvernements peuvent prendre des mesures concrètes pour protéger leurs citoyens et contribuer à une réponse mondiale plus forte et mieux coordonnée. Notre liste de contrôle définit les actions prioritaires à mener dans quatre domaines clés afin d'aider les gouvernements :

- Évaluer les mesures existantes et identifier les lacunes.
- Cibler les canaux et les systèmes exploités par les fraudeurs en ligne.
- Renforcer les partenariats intersectoriels.
- Contribuer de manière significative à la coopération mondiale.



PRÉVENIR ET EMPÊCHER

Ce que disent les consommateurs :

*"Les escroqueries sont partout : publicités, e-mails, messages...
Il me semble impossible d'y faire face tout seul."*

But :

Empêchez les escroqueries avant qu'elles n'atteignent les consommateurs

- ✓ **Communications et données sécurisées :** S'assurer d'une réglementation stricte qui garantisse la sécurité des canaux de communication (courriels, SMS et autres notifications numériques) et la fiabilité du traitement des données (cybersécurité) afin de protéger la vie privée et les informations personnelles des consommateurs.
- ✓ **Responsabilité des plateformes :** Veiller à ce que les lois obligent les plateformes en ligne à prévenir les contenus frauduleux au sein de leurs environnements, par la vérification des utilisateurs et des annonceurs et par l'approbation préalable des annonces, et en retirant rapidement tout contenu frauduleux dès son apparition. Les plateformes doivent faire preuve de transparence quant aux mesures qu'elles prennent et collaborer pour mettre fin aux escroqueries inter-plateformes.
- ✓ **Systèmes de paiement sécurisés :** Collaborer de manière proactive avec les prestataires de services de paiement et les entreprises en ligne afin qu'ils intègrent des mesures de sécurité telles que l'authentification multifactorielle, les clés d'accès et qu'ils procèdent à des examens réguliers de la sécurité de leurs systèmes.
- ✓ **Perturbation mondiale :** Partage des renseignements au-delà des frontières afin de démanteler les réseaux frauduleux, d'octroyer des licences et d'auditer les centres de messagerie de masse, et de mettre en place des canaux communs pour supprimer les infrastructures transnationales utilisées à des fins frauduleuses.

AUTONOMISER ET DÉFENDRE

Ce que disent les consommateurs :

"Je ne sais pas comment me protéger contre les escroqueries ni où trouver des informations fiables."

But :

Donner aux consommateurs les connaissances et les outils nécessaires pour identifier et repousser les escroqueries

- ✓ **Campagnes d'éducation :** Mener des campagnes opportunes et accessibles, soutenues par des ressources interactives, qui sensibilisent sur la manière d'identifier les escroqueries actuelles et de s'en protéger. Cibler les groupes à haut risque (tels que les personnes âgées et les jeunes adultes) tout en réduisant la stigmatisation et en encourageant le signalement.
- ✓ **Guichet unique :** Mettre en place un portail national destiné aux consommateurs proposant des conseils clairs et cohérents en matière d'escroqueries, reliant différents secteurs, plateformes en ligne et entreprises.
- ✓ **Certification :** Élaborer des programmes par secteur (par exemple, services financiers, commerce de détail, télécommunications) qui vérifient l'authenticité des entreprises et des fournisseurs. Ceux-ci devraient être faciles à utiliser, aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées et renforcer la confiance.
- ✓ **Frictions lors des paiements :** Travailler avec les prestataires de services de paiement pour mettre en place des mesures de protection qui donnent aux utilisateurs le temps, les informations et les choix nécessaires avant de finaliser une transaction. Par exemple, des vérifications de confirmation du bénéficiaire et des alertes en temps réel en cas d'activité suspecte.
- ✓ **Communication mondiale :** Partager les informations sur les escroqueries à l'échelle mondiale afin que les nouvelles menaces détectées dans une région, telles que les fausses recommandations de célébrités en faveur des cryptomonnaies, déclenchent rapidement des alertes globales.



RAPPORTER ET AGIR

Ce que disent les consommateurs :

"Je ne sais pas où signaler une escroquerie, ni si cela changera quelque chose."

But:

Agir rapidement lorsque des escroqueries sont signalées afin de limiter les préjudices subis par les consommateurs

- ✓ **Signalement centralisé** : Mise en place d'un portail national unique, intégré aux navigateurs, aux plateformes en ligne et aux fournisseurs de communications numériques et relié à une base de données nationale sur les escroqueries, qui permette aux consommateurs de signaler les escroqueries.
- ✓ **Réponse en temps réel** : Mettre en place un centre inter-agences de renseignements sur les escroqueries, accessible 24/7, qui rassemble les informations provenant de tous les secteurs et met en relation les parties prenantes concernées afin de prendre des mesures rapides et appropriées.
- ✓ **Partage des données** : Etablir des cadres juridiques clairs permettant aux entreprises de partager en toute sécurité les données pertinentes avec les gouvernements, les forces de l'ordre et des partenaires de confiance afin de contribuer à la protection des consommateurs.
- ✓ **Enquêtes rapides** : Veiller à ce que les rapports des consommateurs déclenchent des vérifications, des suspensions ou des enquêtes immédiates, selon le cas.
- ✓ **Lutte transfrontalière** : Conclure des accords internationaux pour mener des enquêtes conjointes, procéder à des saisies et prendre des mesures coercitives.



RÉCUPÉRER ET DISSUADER

Ce que disent les consommateurs :

"Je ne sais pas qui est responsable, et je n'ai aucune confiance dans le fait de récupérer mon argent."

But:

Soutenir les victimes, récupérer les pertes et demander des comptes aux responsables

- ✓ **Recours des consommateurs :** Communiquer clairement les droits et les responsabilités et mettre en place des canaux de plainte accessibles. Garantir une résolution rapide grâce à des mécanismes de recours obligatoires qui confèrent la responsabilité aux acteurs les mieux placés pour gérer les risques de fraude au sein de l'écosystème numérique. Citons par exemple les entreprises de télécommunications, les plateformes en ligne et les prestataires de services de paiement.
- ✓ **Assistance aux consommateurs:** Fournir un accès à une aide spécialisée, telle que des conseils financiers, un soutien en matière de santé mentale ou d'autres services d'aide au rétablissement.
- ✓ **Responsabilité :** Garantir la transparence des rapports de conformité, appliquer des sanctions lorsque les organisations ne protègent pas les consommateurs et mettre en place des mécanismes permettant une application coordonnée au-delà des frontières.
- ✓ **Recouvrement mondial :** Harmoniser les catégories d'escroqueries et établir des accords réciproques pour réclamer ou bloquer les fonds au-delà des frontières.

PERSPECTIVES D'AVENIR

En intégrant les principes fondamentaux dans tous les domaines politiques et pratiques, et en suivant notre liste, les gouvernements peuvent contribuer de manière significative à réduire l'ampleur et l'impact des escroqueries en ligne à l'échelle mondiale.

La mise en œuvre réussie et coordonnée de ces mesures au niveau national amplifiera leur impact mondial, renforçant ainsi la protection des consommateurs, préservant les économies et renforçant la confiance dans les systèmes numériques, permettant ainsi aux citoyens de mener leur vie numérique en toute confiance.



GLOSSAIRE

Escroqueries en ligne

Les escroqueries en ligne sont un type de fraude dans lequel des criminels utilisent des canaux numériques (comme des sites Web, des applications, les réseaux sociaux, les courriels, les messageries instantanées, les appels téléphoniques ou les SMS) pour manipuler ou tromper des personnes afin qu'elles autorisent, en toute bonne foi, des paiements à un destinataire qu'elles croient légitimement être un bénéficiaire légitime.

Principales parties prenantes

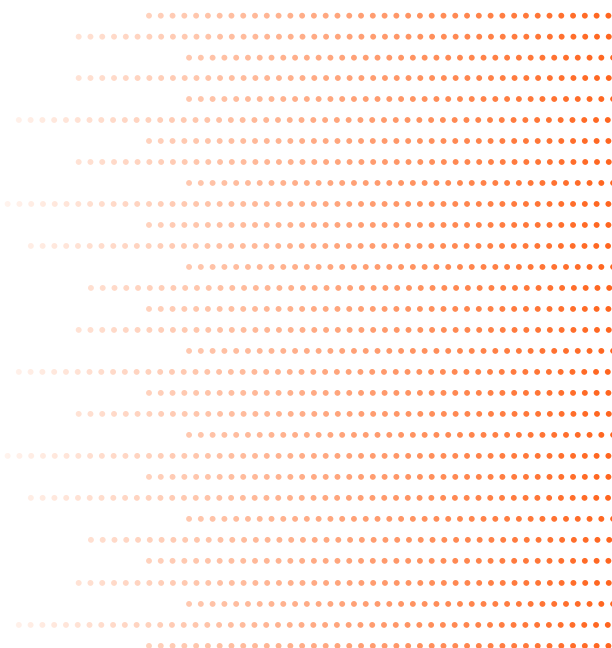
Les parties prenantes concernées dans l'écosystème numérique peuvent inclure les agences gouvernementales, les régulateurs, les forces de l'ordre, les organisations de consommateurs et l'industrie, telles que les entreprises de télécommunications, les plateformes en ligne et les prestataires de services de paiement.

Plateformes en ligne

Ce sont des intermédiaires numériques multilatéraux qui permettent les interactions entre groupes d'utilisateurs (producteurs/consommateurs). Il existe différents types de plateformes en ligne, dont les réseaux sociaux et de partage de contenu, les places de marché en ligne, les sites de communications et de messagerie.

Prestataire de services de paiement (PSP)

Une société tierce qui agit en tant qu'intermédiaire entre les consommateurs et les commerçants, permettant les paiements électroniques. Par exemple, les cartes de crédit/débit, les virements bancaires, les portefeuilles numériques.



SIGNATAIRES

La Coalition des Consommateurs Contre l'Escroquerie a été créée lors du [Congrès Mondial de Consumers International de 2023](#). Dirigé par Consumers International, il regroupe 40 organisations de consommateurs, des entreprises et des autorités chargées de la protection des consommateurs.

Le Programme d'Action Mondial est approuvé par les organisations suivantes :



Acción del Consumidor (Argentine)



**Alliance of Digital Finance
and Fintech Associations**

*Alliance des Associations
de Finance Numérique et inTech*



Benin Santé et Survie des Consommateurs



CHOICE (Australie)



Consumentenbond (Pays-Bas)



Conseil des Consommateurs des Fidji



*Conseil des Consommateurs
du Zimbabwe*



*Centre d'Education et de Recherche
des Consommateurs (Inde)*



Consumer NZ (Nouvelle-Zélande)



Consumer Reports (États-Unis)



Consumer VOICE (Indie)



Conseil des Consommateurs du Canada



Organisation de Consommateurs de Macedoine



Fédération des Associations de Consommateurs de Malaisie



Myanmar Consumers Union



Siphosethu Consumers for Development Cooperative Ltd (Afrique du Sud)



Société Soudanaise de Protection des Consommateurs



Which? (Royaume-Uni)



Association des Consommateurs de Singapour



Consumers Corée du Sud



ERA Consumer Malaysia (Association pour la Recherche et l'Éducation des Consommateurs)



Instituto Brasileiro de Consumidores e Titulares de Dados (Brazil)



Fédération des Associations de Consommateurs de Côte d'Ivoire (National Federation of Consumer Associations of Ivory Coast)



Tec-Check Digital Consumers Organization (Mexico)



Yemen Association for Consumer Protection (YACP)

Association pour la Protection des Consommateurs du Yémen

REMERCIEMENTS

Ce document a été élaboré par Consumers International avec les conseils et la contribution d'un groupe de travail multipartite, composé de membres de la Coalition des Consommateurs contre les Escroqueries. Les organisations participantes sont énumérées ci-dessous.

Nous remercions tous les contributeurs pour leurs précieuses observations et leurs commentaires, tout en soulignant que les recommandations présentées ici ne reflètent pas nécessairement les opinions individuelles de toutes les organisations membres du groupe de travail.

ORGANISATION	COUNTRY
Accion del Consumidor (ADELCO)	Argentine
Amazon.com, Inc.	Global
IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor	Brésil
Conseil des Consommateurs des Fidji	Fiji
Consumer VOICE	Inde
Conseil des Consommateurs du Canada	Canada
Fondation pour la Protection et la Défense des Consommateurs de l'État de São Paulo (PROCON SP – Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo)	Brésil
Union des Consommateurs du Myanmar	Myanmar
PayPal, Inc.	Global
Institut des Consommateurs Avisés	Slovaquie
Tec-Check Mexico	Mexique
Visa, Inc.	Global