

SUPERANDO LAS BARRERAS TRASFRONTERIZAS AL ENFORCEMENT EN EL RUBRO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR



**Michael D. Panzera, Esq.
Office of International Affairs
U.S. Federal Trade Commission
November 2014**

The views expressed are the presenter's and do not necessarily reflect those of the Commission.



INDICE



- I. Oficios de la FTC**
- II. Colaboración Internacional y el ámbito de la Ley SAFE WEB**
- III. Programas de Intercambio de Personal**
- IV. International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)**
- V. Bases de datos de denuncias transfronterizas**
- VI. Casos ejemplares de la cooperación**



I. OFICIOS DE LA FTC

La Ley FTC prohíbe las prácticas desleales y engañosas.

■ Se prohíben:

- “Métodos desleales de competencia”

- “Actos o prácticas desleales o engañosas”

■ Prácticas engañosas

- Representación material u omisión que sea ...
- propensa a inducir a error a los consumidores ...
- que están actuando razonablemente bajo las circunstancias

■ Prácticas desleales

- perjuicio importante que ...
- no se puede evitar y...
- no se ve compensado por los beneficios



I. OFICIOS DE LA FTC

- * Ejecuta la Ley FTC en una amplia gama de **contextos**, la mayoría de los cuales tiene **características trasfronterizas** (p.ej. Protección y seguridad de datos, robo de identidad, estafas en comercio electrónico, servicios financieros, prácticas engañosas en aplicaciones móviles, etc.)
- * También se ejecutan **estatutos sobre sectores o prácticas específicas** (p.ej. telemarketing, spam, protección de la privacidad online de niños)
- * Se excluyen actividades de instituciones financieras, seguros y servicio público de telecomunicaciones y de transporte

¡PROBLEMA!



Las fronteras se abrían cada vez más para todo el mundo en cuanto a comercio electrónico, transferencia de los datos, etc....y también las estafas.

Pero el límite de jurisdicción de las autoridades que ejecutan la ley quedaban igual.

¡RESPUESTA!



The US SAFE WEB Act: *Protecting Consumers from Spam, Spyware, and Fraud* A Legislative Recommendation to Congress

Federal Trade Commission
June 2005



II. LA LEY US SAFE WEB



- * Bajo la Ley U.S. SAFE WEB Act, la FTC se dispone de varios mecanismos para **combatir el fraude transfronterizo**
- * Principalmente a través de la colaboración con “**Foreign Law Enforcement Agencies,**” es decir:
 1. Un **organismo administrativo o autoridad judicial** de un gobierno extranjero (incluyendo subdivisiones políticas u organizaciones integradas de estados extranjeros) que se disponen de **oficios de ejecución** de la ley o de las investigaciones en materia de asuntos **civiles, penales o administrativos**
 2. Cualquier **organización multinacional** que actúa de parte de tal.
- * Se brinda un **ámbito de aplicación muy amplio** que refleja el rango de las agencias con los cuales colaboramos habitualmente (p.ej., de protección al consumidor, policía, telecomunicaciones)

II. LA LEY US SAFE WEB



* Dos mecanismos principales:

* **A. Intercambio de información**

*

* **B. Asistencia en materia de investigaciones**



A. Intercambio de información

- * La FTC puede compartir información **de manera confidencial** con otros organismos de ejecución de la ley al extranjero
- * La Ley autoriza el intercambio de información relacionada con la protección de los consumidores **obtenida a través de procesos legales obligatorios**



A. Intercambio de información

* Acuerdo / Certificación

Se precisa un acuerdo previo o otro certificado por escrito que la agencia solicitante se compromete a:

1. proteger la **confidencialidad** de la información; y
2. usarla solamente con **finés oficiales de ejecución de la ley.**



A. Intercambio de información



Limitaciones importantes:

- * Se permite el uso de la información en conexión con procesos judiciales y administrativos, a condición de que antes de cualquier uso público en tal proceso, se precisa **notificar al proponente** de la información de modo que pueda tomar medidas cautelares
- * No se permite “**onward sharing**,” es decir, la transferencia a terceros sin aprobación previa
- * Hay requisitos específicos relacionados con el tratamiento de datos personales que se consideran “**sensibles**”



A. Intercambio de información

* Otras limitaciones:

- * En el caso de que el objeto de la investigation sea institución bancaria o financiera, se precisa la aprobación de las agencias reglamentarias correspondientes
- * No se incluyen estados extranjeros que el Departamento de Estado considera aliado del terrorismo internacional
- * No se incluye leyes antimonopolio

A. Intercambio de información



- * Varios contextos:
 - * Telemarketing (p.ej., loterías o sorteos fraudulentos, préstamos a cambio de un pago por adelantado)
 - * Spam (el correo basura)
 - * Comercio electrónico
 - * Esquemas piramidales
 - * Afirmaciones engañosas
 - * Protección de datos personales



B. Asistencia en materia de investigaciones

* Tipos de asistencia

- * La FTC puede proporcionar asistencia en forma de recopilación de información/pruebas **por medio de sus facultades vigentes de investigación**, *aún si la FTC no está realizando su propia investigación*
- * Se le otorga a la FTC la posibilidad de llevar a cabo “civil discovery” (obligación de exhibición documental) de parte de las autoridades civiles, o de las autoridades penales en caso remitidos por el fiscal general

B. Asistencia en materia de investigaciones



- * **Petición “Foreign Law Enforcement Agency Request”**
- * En la petición por asistencia, se precisa afirmar que se efectúa una investigación o un proceso de ejecución en el rubro de infracciones de leyes que prohíben
 - * **las prácticas fraudulentas o engañosas; o**
 - * prácticas que son “**sustancialmente parecidas**” a las que se prohíben por la Ley FTC.

B. Asistencia en materia de investigaciones



- * Criterios para proveer asistencia:
 - * Si se afirma que proveerá **asistencia de forma recíproca**
 - * Si la aprobación de la petición perjudicaría al interés público de los EE.UU.
 - * Si la práctica involucra perjuicio a un número considerable de consumidores

B. Asistencia en materia de investigaciones



* Procedimientos aplicables:

- * **Comunicar** con la Office of International Affairs (OIA) de la FTC para avisar de la petición y para obtener los formularios necesarios
- * **Rellenar** un formulario de petición por asistencia en materia de investigaciones y la certificación de confidencialidad
- * **Proveer** copias of estatutas, leyes o reglamentos correspondientes (y traducciones si sea necesario)
- * **Indicar** si existen requisitos procesales y probatorios
- * El personal de la OIA se comunicará con el proponente si se precisa cualquier **modificación** de la petición.
- * Una vez aprobada la petición, se puede proporcionar la información obtenida bajo las normas de intercambio de manera confidencial.
- * El proponente debe **cumplir** con la certificación de confidencialidad y los términos de acceso.
- * Existe la posibilidad de procedimientos expedidos en ciertos casos

B. Asistencia en materia de investigaciones



- * Se trata de información de todo rango: proveedores de servicios de Internet, bancos, empresas de telefonía, etc.
- * Tiene que cumplir con la Electronic Communications Privacy Act (ECPA). La ECPA prohíbe la interceptación no autorizada de llamadas de teléfonos celulares y transmisiones entre ordenadores. La protección se extiende también al acceso no autorizado a comunicaciones electrónicas almacenadas, o su revelación.



II. LA LEY US SAFE WEB: RESULTADOS

- * 100+ INVESTIGACIONES CON ELEMENTOS INTERNACIONALES (demandados, pruebas, bienes al extranjero)**
- * 63+ CASOS DE INTERCAMBIO DE INFORMACION CON 17+ AGENCIAS DE ENFORCEMENT**
- * 93+ CITACIONES CIVILES EN 39 INVESTIGACIONES DE PARTE DE 9 AGENCIAS**
- * \$10M+ EN COMPENSACION DE CONSUMIDORES EN CASOS DE DEMANDADOS AL EXTRANJERO**

III. El programa de intercambio de personal



- * Se participan agencias de protección al consumidor, protección de datos y antimonopolio
- * Normalmente por un período de 3-6 meses.
- * Los participantes se integran en acciones de investigaciones, ejecución y otros proyectos al lado de abogados, investigadores y economistas de la FTC.
- * Desde el año 2007, se recibieron más de 46 participantes de agencias a través del mundo



IV. International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)



International Consumer
Protection and Enforcement Network

PROTECTING CONSUMERS WORLDWIDE



About ICPEN

Search



[Sitemap](#)

[Contact](#)

[RSS](#)

Welcome to the website of the International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) – an organization composed of consumer protection authorities from almost 40 countries, whose aim is to:

- ▶ Protect consumers' economic interests around the world.
- ▶ Share information about cross-border commercial activities that may affect consumer welfare.
- ▶ Encourage global cooperation among law enforcement agencies.

For consumers



Find out how to shop online wisely, avoid scams, where to seek consumer assistance abroad and what ICPEN does for you. ▶

For consumer experts



Find out more about ICPEN, what we do and how you can join in our work. Check out our resources and learn more about consumer protection worldwide. ▶

News

[United States - Telephone Bill Cramming](#)

[United Kingdom - OFT's approach to](#)

[MEMBERS LOGIN](#)

IV. ICPEN



- * Se integran más de 50 miembros, afiliados y observadores

- * Metas:
 1. La protección de los consumidores por fomentar acciones concretas para prevenir prácticas desleales o engañosas de carácter

 2. El intercambio de información sobre tendencias en el rubro de comercio electrónico y las buenas prácticas reguladoras

 3. La coordinación entre miembros para enfrentar problemas transfronterizas

IV. ICPEN

Asociados internacionales



ORGANISATION
FOR ECONOMIC
CO-OPERATION
AND DEVELOPMENT



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

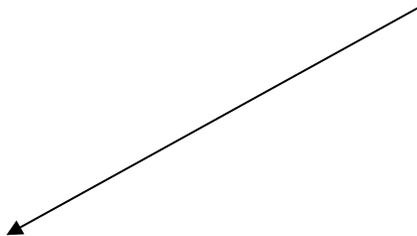
UNITED NATIONS
UNCTAD



London Action Plan

International spam enforcement network

V. Bases de datos interconectados econsumer.gov



econsumer.gov
Your site for cross-border consumer complaints.

Select your language preference: English | Go

About Us | Member Countries | Privacy Policy

HOME REPORT YOUR COMPLAINT RESOLVE YOUR COMPLAINT NEWS & RESOURCES

What is econsumer.gov?
econsumer.gov is a portal for you as a consumer to report complaints about online and related transactions with foreign companies.
[learn more >](#)

Report Your Complaint
Help cross-border enforcers spot fraud trends, & help fellow consumers avoid similar problems.

Ways to Resolve Your Complaint
Learn your options that do not involve formal legal action.

FEATURED STORY:
U.S. Court Halts Counterfeit Check and Prize Scam
At the request of the U.S. Federal Trade Commission, a federal court has ordered a permanent halt to a lottery and prize-promotion scam that used counterfeit cashier's checks and false promises of large cash prizes to bilk consumers out of thousands of dollars each. The court's order includes a \$1 million judgment against the operators of the scam. The case

econsumer News Feed:
A collaborative news feed of consumer protection stories. Click to read full stories on our members' websites.

- Commission Proposes New Light Bulb Labels, Seeks Public Comments**
Tue, 27 Oct 2009 08:00:00 -0700
The FTC has proposed new labeling requirements for 'lamps,' commonly known as li...

CONSUMER SENTINEL NETWORK
Law enforcement's source for consumer complaints

Federal Trade Commission • Title V Complaint

Sentinel Information

- Home
- Consumer Sentinel Fact Sheet
- Members
- Reports
- Newsletters
- Consumer Tips
- Data Contributors
- Econsumer.gov
- Consumer Sentinel/Military

Consumer Sentinel is the unique investigative cyber tool that provides members of the Consumer Sentinel Network with access to millions of consumer complaints. Consumer Sentinel includes complaints about:

- Identity Theft
- Do-Not-Call Registry violations
- Computers, the Internet, and Online Auctions
- Telemarketing Scams
- Advance-fee Loans and Credit Scams
- Sweepstakes, Lotteries, and Prizes
- Business Opportunities and Work-at-Home Schemes
- Health and Weight Loss Products
- Debt Collection, Credit Reports, and Financial Matters

Consumer Sentinel is based on the premise that sharing information can make law enforcement even more effective. To that end, the Consumer Sentinel Network provides law enforcement members with access to complaints provided directly to the Federal Trade Commission by consumers, as well as prodding members with access to complaints shared by data contributors, who include:

- Participating Better Business Bureaus (BBBs)
- The Internet Crime Complaint Center (IC3)
- Phishbusters
- The US Postal Inspection Service (USPIS)
- The National Fraud Information Center (NFIC)
- The Identity Theft Assistance Center (ITAC)

Consumer Sentinel has undergone a major overhaul, and is now powered by an enhanced search engine and user interface, making it easier than ever to find the information that you need. In addition to the new tools, the system has a spiffy new look and feel, and incorporates new data access and security features.

Consumer Sentinel is free and available to any federal, state or local law enforcement agency. In addition, Consumer Sentinel information is also available to select international law enforcement authorities. Find out more about becoming a Sentinel member.

How Does My Law Enforcement Agency Become A Consumer Sentinel Member?
During the registration process, your application must be completed for your organization or subgroup in a single session. Please review the checklist and ensure you have all the required materials before beginning the application process.

What Are Consumer Sentinel's System Requirements?

For More Information About Consumer Sentinel:



Por medio de econsumer.gov se provee a las agencias certificadas en más de 30 países integrados en la ICPEN el acceso a denuncias de consumidores con el fin de facilitar en la investigación de fraude y en descubrir nuevas tendencias

Acceso a econsumer.gov



- * Cualquier miembro de la ICPEN o la OECD con oficio de ejecución de ley puede participar
- * Permite el acceso de otros organismos a condición de que no haya oposición
- * Tres requisitos:
 - * (a) Memorando de Entendimiento
 - * (b) Certificación de oficio de ejecución de ley
 - * (c) Acuerdos de confidencialidad y seguridad de datos
- * Organismos de la justicia/aplicación del derecho penal pueden accederse a condición de que la agencia de protección al consumidor del mismo país que es miembro de la ICPEN esté de acuerdo.

V. Bases de datos Consumer Sentinel



- * Por medio del Consumer Sentinel Network, la FTC comparte datos sobre fraude con más agencias en los EE.UU al nivel federal, estatal y local, y con organismos de Canadá y Australia.
- * Sirve como un portal por medio del cual las agencias integradas en ICPEN pueden acceder a denuncias transfronterizas sometidas por el sitio *econsumer*.



V. Bases de datos



Mecanismo de Ejecución de la Ley

- * Por medio de los bases de datos Consumer Sentinel y econsumer.gov, se facilita la identificación de:
 - * **Patrones y tendencias** de fraude y robo de identidad
 - * **Temas y actors** que causan perjuicio más importante
- * Además les proporcionan a los consumidores y negocios con materias educativas.



V. Bases de datos



El uso de la información

- * Búsqueda de información relevante a una **empresa bajo investigación**
- * Contacto con consumidores para obtener **más detalles**
- * Presentación **voluntaria, anónima** (si se desea)
- * Consumidores individuales o Organizaciones (como BBB)
- * Identificación de **testigos** adecuados para procesos judiciales



VI. Casos ejemplares



- **Best Price Brands**
- **Designer Brand Outlet**
- **Estafas “asistencia técnica”**
- **Aegis**
- **Estafas nigerianos**
- **Zapatillas de Skechers**

1. Best Priced Brands, LLC



- Venta de productos electrónicos dirigida a consumidores en el Reino Unido
- Se indujo a error a los consumidores, haciéndoles creer que la empresa se basaba en el Reino Unido por varios modos:
 - El uso de “.co.uk”
 - Los precios se mostraban en libras esterlines (£)
 - El uso del término “Royal Mail” para describir el método de envío
- Al recibir los productos, se revelaron varias tarifas de impuesto y que no se aplicaban garantías válidas. Si intentaron de devolver un producto, se cobraban honorarios exorbitantes.

1. Best Priced Brands



- Se registraron denuncias en la base de datos econsumer.gov
- Con la asistencia de la U.K. Office of Fair Trading, la FTC presentó una demanda en la corte federal en contra de la empresa y su propietario.
- En la demanda, se alegaron varios cargos:
 1. Falsas representaciones sobre la localización de la empresa
 2. Falsas representaciones sobre el precio total del producto
 3. Falsas representaciones sobre el derecho de cancelar pedidos
 4. Violaciones del marco US-EU Safe Harbor Framework.
 5. Violaciones de la Mail Order Rule.

2. Designer Brand Outlet (DBO)



- * Vendedor de ropa de bajo precio.
- * Se representó como una empresa que opera desde Sydney, Australia.
- En las denuncias recibidas, se alegaron:
 - La falta de entrega de la mercancía (y la provisión de falsos detalles sobre la entrega)
 - La falta de reembolso
 - Mercaderías no conformes al pedido , defectuosas o falsificadas
 - Falta de atención a las quejas de los consumidores



www.designerbrandoutlet.com

2. DBO

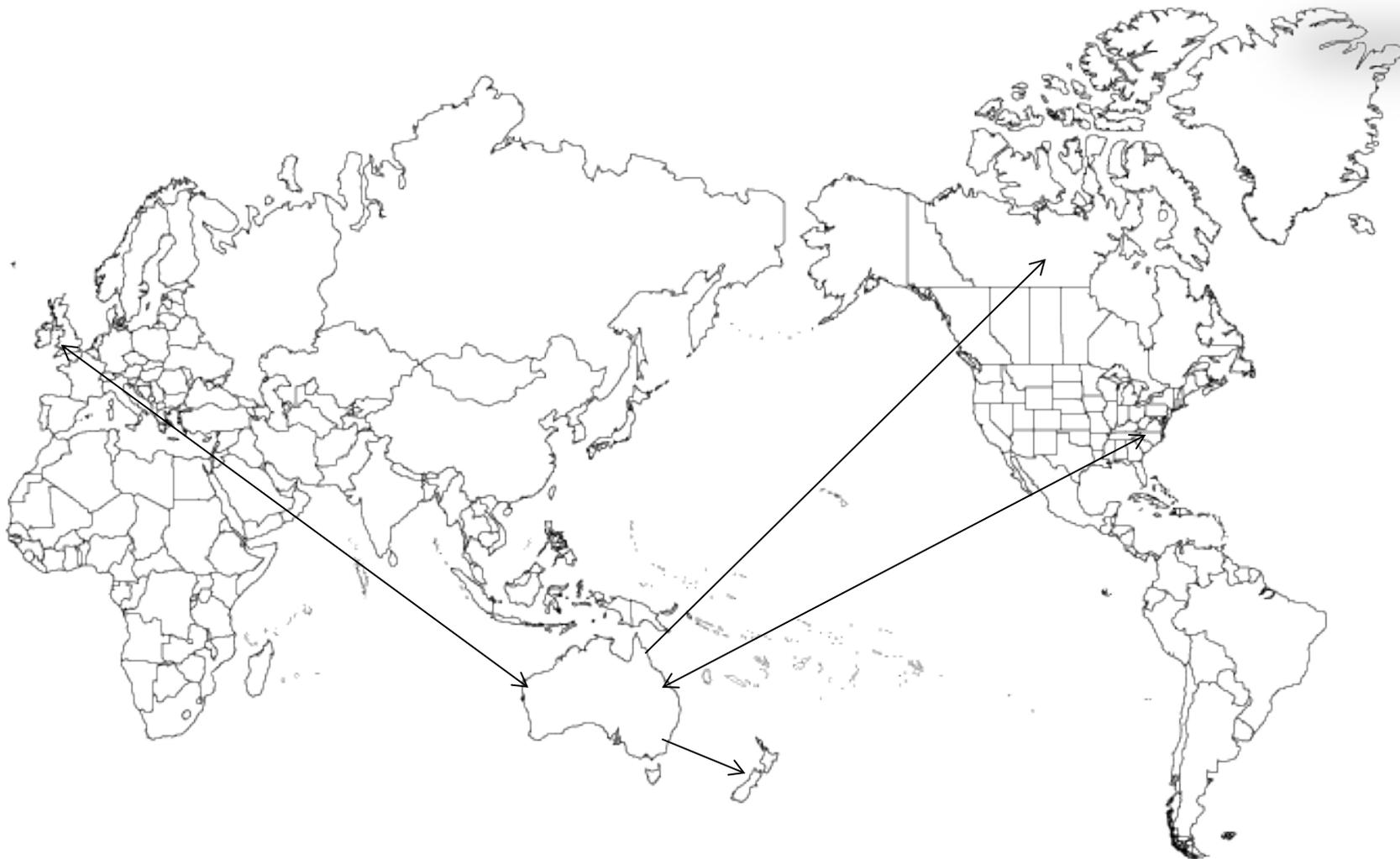


Cooperación Transfronteriza

1. En eConsumer.gov, la FTC identificó las denuncias correspondientes y las proveía a la Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) para iniciar una investigación
2. La ACCC coordinó con autoridades en el Reino Unido, Canadá & NZ
3. Utilizando la información de la FTC y las otras autoridades, la ACCC Based on info provided by FTC and others, ACCC procuró una suspensión cautelar y inició una demanda en contra de DBO
4. Para el proceso, la FTC y la UK Office of Fair Trading proveían declaraciones de testigo
5. Resultado: la corte en Australia prohibió al DBO de cometer tales actos de conducta y ordenó que pagara las costas judiciales



2. Cooperación Transfronteriza en el caso DBO



3. Estafas “Asistencia técnica”



- * Estafadores llamaban a consumidores, simulando ser empleados de Microsoft y otras empresas, diciendScammers diciendo que se detectaron un virus.
- * Se ofrecían “arreglar” el problema, instando que las víctimas visitaran a una página web que activaba el acceso remoto con un cargo de \$450.
- * Se operaban desde la India.
- * Se calcula que decenas de miles consumidores fueron estafados Australia, Nueva Zealandia, Canadá, Irlanda, el Reino Unido y los Estados Unidos
- * Se intentaban evadir la detección mediante el uso de muchos números de teléfono y varios nombres de dominio

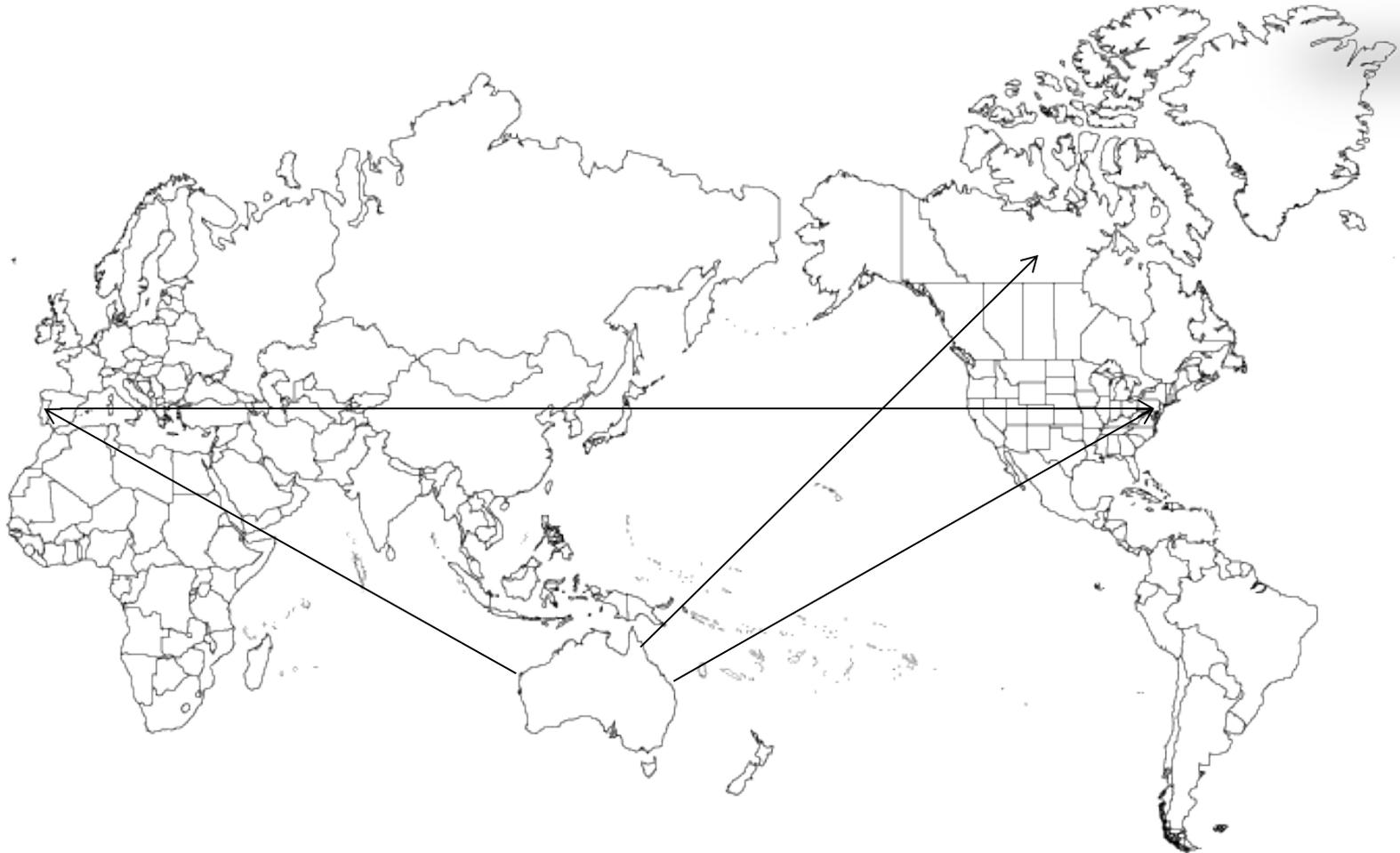


3. Estafas “Asistencia técnica” Cooperación Transfronteriza



- * La Australian Communications and Media Authority (ACMA) recibió más de 10,000 denuncias a través del Do-Not-Call Hotline.
- * La ACMA, la Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) y la United Kingdom’s Serious Organised Crime Agency (SOCA) intercambiaban datos con la FTC para ejecutar acciones contra los estafadores.
- * La FTC logró congelar los fondos de las entidades en los EE.UU., mientras que las autoridades canadienses impusieron una multa de \$490,000 a una de las empresas involucradas.

3. Estafas “Asistencia técnica” Cooperación Transfronteriza



4. Aegis



- El Canadian Competition Bureau (CCB) inició una demanda contra varias empresas en el mercado de telefonía móvil en Canadá, alegando que las empresas comercializaban varios productos de una manera engañosa, cobrando a los usuarios en sus facturas sin que se dieran cuenta (**cramming**).
- La CCB pidió asistencia de la FTC dado que pruebas clave se localizaron en los EE.UU. (un demandado había contratado con una empresa en los EE.UU. de capturar y monitorear las mensajes de marketing)
- La FTC logró obtener un orden de la corte obtained a court order requiring the third party to turn over their records, which the FTC then shared with the Canadian Competition Bureau.

5. Fraudes Nigerianos

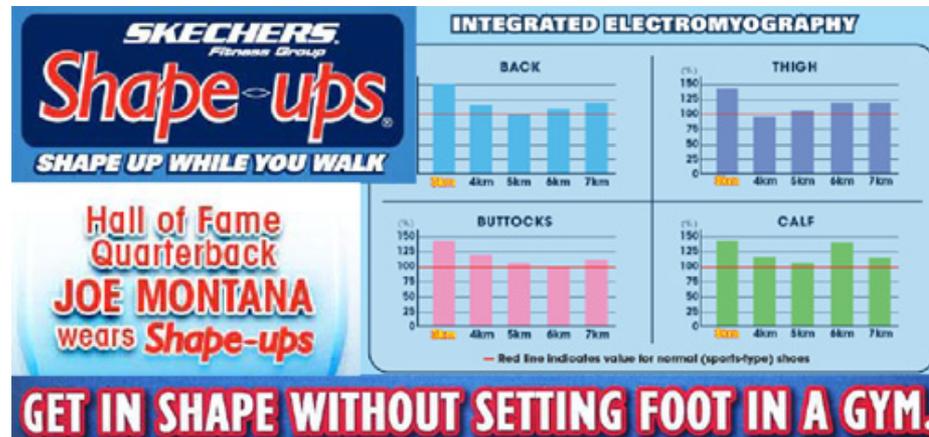


- Desde 2012, la Policía Nacional de España perseguía a una red criminal que efectuaba el blanqueo de millones de euros procediendo de fraudes nigerianos.
 - La estafa se basaba en correos spam, persuadiendo a los usuarios que pagaran mucho dinero para acceder a una suma considerable en el futuro, pero nunca se materializó.
 - Entre 2011 y 2012, las víctimas – principalmente en los EE.UU., Canadá y Alemania – enviaban más de \$15M para transferir fondos por medio de España.
 - Usando documentación falsificada, los estafadores enviaban dinero a Nigeria por medio de Western Union.
- La FTC, el U.S. Criminal Complaint Center, y el Canadian Anti-Fraud Center intercambiaron denuncias de consumidores con la Policía Nacional de España por medio del Interpol.
- En 2014, la Policía Nacional de España detuvo a 84 agentes de Western Union involucrados en las estafas, 80% de los cuales fueron ciudadanos nigerianos.

6. Skechers Toning Sneakers



- Los anuncios incluían representaciones que las zapatillas ayudarían a los consumidores de perder peso, mejorar la salud cardiovascular, and fortalecer los músculos.
- La FTC alegó que las representaciones fueron engañosas porque faltaba fundamento científico.
- En 2012, Skechers USA, Inc. aceptó pagar \$40M para llegar a un acuerdo.
- El pago se usaba para efectuar reembolsos a los consumidores.
- En Colombia y Mexico, se iniciaban demandas parecidas en contra de los sucursales de Skechers usando pruebas en el proceso original.



¡GRACIAS!



Michael D. Panzera, Esq.

Office of International Affairs
U.S. Federal Trade Commission
600 Pennsylvania Ave, N.W.
Washington, DC 20580
(202) 326-2256 (tel)
(202) 326-3045 (fax)
dwoodsbell@ftc.gov