

U1

U2



8^{ème} Séminaire du FRATEL

« Le rôle central du consommateur dans la définition des actions du régulateur »

AGENCE DE REGULATION DES
TELECOMMUNICATIONS DU CAMEROUN
PRESENTATIONS DE :

- OWONA NOAH SUZY, DIRECTEUR DES AFFAIRES JURIDIQUES ET DE LA COOPERATION INTERNATIONALE
- ALI SOUNGUI, SOUS DIRECTEUR INTERCONNEXION

Diapositive 1

U1 Utilisateur; 05/03/2008

U2 Utilisateur; 05/03/2008

U5

U6



8^{ème} Séminaire du FRATEL

« Le rôle central du consommateur dans la définition des actions du régulateur »

*L'expérience de l'ART en matière de protection des
consommateurs des produits et services de communications
électroniques*

Diapositive 2

U5 Utilisateur; 05/03/2008

U6 Utilisateur; 05/03/2008

- PLAN DE LA PRESENTATION
 - TEXTES LEGISLATIFS
 - CE QUE L'AGENCE FAIT



Protection du consommateur

TEXTES LEGISLATIFS

- **La loi No 90/031 du 10 août 1990 régissant l'activité commerciale au Cameroun :**
Outre la précision des conditions d'exercice stricto sensu de l'activité commerciale par les personnes physiques ou morales, cette loi (**article 1^{er} alinéa 2**) « *a également pour objet de favoriser le développement d'une concurrence saine et loyale entre les commerçants et de protéger les consommateurs* ».
Par ailleurs, aux termes de l'**article 3** de la loi précitée, « l'activité commerciale doit s'orienter notamment vers la satisfaction des besoins du consommateur tant au niveau des prix que de la qualité des biens et services offerts ».

Protection du consommateur

- **La loi No 2001/10 du 23 juillet 2001 instituant le service minimum dans le secteur des télécommunications :**

L'article 2 (1) prévoit que « les entreprises, organismes de droit public ou de droit privé intervenant dans le secteur des télécommunications sont astreints au service minimum obligatoire, en cas de grève, émeute, révolte, révolution, guerre, mutinerie, sabotage, boycott, piraterie ou toutes les autres circonstances d'effet équivalent ».

L'article 3 de la loi prévoit qu'en cas de besoin, « le ministre en charge des télécommunications, l'Agence de Régulation des Télécommunications et les autorités administratives locales compétentes peuvent recourir à une réquisition de force publique conformément à la réglementation en vigueur pour faire respecter le service minimum ».



Protection du consommateur

Article 4 de la loi N°2010/013 du 14 décembre 2010 régissant les communications électroniques: *Toute personne a le droit de bénéficier des services de communications électroniques, quelle que soit sa localisation géographique sur le territoire national.*

Article 51: *Les consommateurs, dans leurs relations avec les opérateurs, ont droit à un contrat d'abonnement dont le modèle est préalablement validé par l'Agence.*

Protection du consommateur

Article 52: *Le consommateurs des services de communications électroniques a droit notamment:*

- *à l'accès aux services de communications électroniques, avec des standards de qualité et de régularité inhérents à sa nature, partout sur le territoire national;*
- *à la liberté de choix de son fournisseur de services;*
- *à la non discrimination en matière d'accès et de conditions d'utilisation du service,*
- *à l'information adéquate concernant les conditions de fourniture des services, les tarifs et les autres frais afférents,*
- *à l'inviolabilité et au secret de ses communications, excepté dans les conditions légalement et réglementairement applicables;*

Protection du consommateur

- *à la demande, à la non divulgation de son identificateur d'accès,*
- *à la non suspension du service fourni, excepté pour non respect des clauses de son contrat;*
- *à l'information au préalable sur les clauses de suspension du contrat;*
- *à la saisine de l'Agences et des organisme de protection des consommateurs, des plaintes contre le fournisseur de services;*
- *à des réponses du fournisseur de services concernant ses plaintes;*
- *à une indemnisation pour les dommages découlant de la violation de ses droits.*

- **Loi du 21 décembre 2010 sur la cybersécurité et la cybercriminalité**
- **Loi sur le commerce électronique**



Protection du consommateur

CE QUE L'ART A FAIT :

- ❖ **Document de référence:** Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté (DSRP), élaboré le MINEPAT dans le cadre de la stratégie sectorielle des télécommunications pour la décennie 2005-2015;
 - Parmi les trois objectifs et grands principes de politique essentiels, l'offre «des biens et des services en qualité et en quantité suffisante aux consommateurs sur toute l'étendue du territoire national».
 - Premier axe stratégique consiste à «adapter et actualiser le cadre institutionnel » en vue, notamment, de «sensibiliser les consommateurs des TIC sur leurs droits» .
- ❖ **Composition du Conseil d'administration:** 2 représentants (élus).

❖ Les directives de l'Agence

Deux axes:

- La prise en compte des intérêts des consommateurs: Validation des contrats-types d'abonnement soumis aux clients; validation des offres de services; suivi des cahiers des charges des opérateurs.
- La gestion des réclamations des consommateurs:
- **Décision No 000097/ART/DG/DAJCI du 31 juillet 2008 définissant la procédure de traitement des réclamations des consommateurs et utilisateurs des produits et services de télécommunications.**
 - **L'article 3 (2)** : « *l'Agence ne peut être saisie d'une réclamation de consommateur ou d'utilisateur qu'à titre de recours, c'est-à-dire après que ce dernier aura saisi sans suite satisfaisante* » l'opérateur ou le fournisseur de service concerné.
- **Décision No 000096/ART/DG/DAJCI du 31 juillet 2008 prescrivant aux opérateurs et autres intervenants des directives sur les modalités de traitement des réclamations des consommateurs et utilisateurs des produits et services de télécommunications :**
 - Obligation faite de prendre certaines dispositions en vue de l'accueil des

Protection du consommateur

réclamations des consommateurs et utilisateurs des produits et services de télécommunications ;

- Statistiques et suivi.

- **La décision No 000161/ART/DG/DLCI/CI du 10 décembre 2008 prescrivant aux opérateurs des directives sur les principes devant régir la messagerie vocale ;**

- La décision No 000076/ART/DG/DLCI du 19 décembre 2001 portant création de la **Commission permanente de suivi des cahiers des charges des opérateurs et exploitants des télécommunications et de protection des droits des consommateurs ;**

- Commission interne, chargée de procéder à l'examen des problèmes présentés par les différentes structures opérationnelles et relatifs au suivi des cahiers des charges et à la protection des droits des consommateurs.

- Se réunit tous les 3 mois, examine les questions soulevées par les différentes Directions de l'Agence et adresse des recommandations au Directeur général en vue de la solution de ces problèmes.



Protection du consommateur

- ❖ **Modification de l'organigramme:** Création de la Section/Service de la Protection des Consommateurs, missions précisées dans l'organigramme du 16 avril 2010. Attributions cette fois clairement définies, notamment:
 - réception, l'enregistrement et la centralisation de toutes les réclamations des consommateurs ;
 - conduite des investigations nécessaires au traitement des dossiers de réclamation des consommateurs en collaboration avec les structures.



Protection du consommateur

techniques compétentes ;

- réception des éléments complémentaires pour assurer au mieux la conciliation entre les opérateurs et les consommateurs ;
- contribution à l'information, l'éducation et la sensibilisation du consommateur ;
- centralisation du traitement des dossiers relatifs aux consommateurs, examinés dans les directions techniques ;
- réception des éléments complémentaires pour assurer au mieux la conciliation entre les opérateurs et les consommateurs ;
- contribution à l'information, l'éducation et la sensibilisation du consommateur ;
- centralisation du traitement des dossiers relatifs aux consommateurs, examinés dans les directions techniques ;



Protection du consommateur

- suivi des activités des organisations nationales et internationales de protection de consommateur.
- suivi des activités des organisations nationales et internationales de protection de consommateur.
- ❖ **Contrôles inopinés** et relais des postes de contact hors des chefs-lieux de régions ;
- ❖ **Concertation avec les Associations de défense des droits des consommateurs:**
PLADCOTIC: Dans quelle limite?
 - **Loi du 14 juillet 1998 régissant les télécommunications au Cameroun:** « L' Agence est chargée...de veiller au respect du principe d'égalité de traitement des usagers par toutes les entreprises de télécommunications »
 - **Loi 2010:** « L'Agence assure pour le compte de l'Etat la régulation, le contrôle et le suivi des activités des opérateurs et exploitants du secteur des télécommunications. Elle veille également au respect du principe d' égalité de traitement des usagers dans toutes les entreprises de communications électroniques »



Protection du consommateur

- ❖ Information du consommateur
 - La communications sur la facturation pratiquée par les opérateurs;
 - La publication trimestrielle des tarifs comparés des opérateurs;
 - La mise au point sur les tarifs majorés des jeux et concours;
 - La collaboration avec les médias (les journaux, les radios et télévisions).



JE VOUS REMERCIE POUR VOTRE AIMABLE ATTENTION

OWONA NOAH Suzy

Directeur des Affaires Juridiques et de la Coopération Internationale

Agence de Régulation des Télécommunications

BP 6132 Yaoundé- Cameroun

owonasuzy@yahoo.fr