



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE



QUELQUES DROITS ET OBLIGATIONS DES CONSOMMATEURS DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

DROITS ET OBLIGATIONS DES CONSOMMATEURS DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

Un consommateur est toute personne physique ou morale qui achète, offre d'acheter des biens ou services pour des raisons autres que la revente, ou qui bénéficie en tant qu'utilisatrice finale d'un droit personnel ou réel sur des biens ou services quelle que soit la nature publique ou privée, individuelle ou collective, des personnes ayant produit, facilité la fourniture ou la transmission de ce droit. Ci-dessous sont énumérés les droits et obligations des consommateurs de services de communications électroniques et de la poste.

1 LES DROITS DES CONSOMMATEURS

1.1 L'accès

Le consommateur a le droit d'avoir accès aux services des communications électroniques de base et de la poste à des prix raisonnables. C'est un droit humain fondamental d'avoir accès à ces services.

Le Gouvernement et par ricochet l'Autorité de Régulation a la responsabilité de rendre disponible ces services aux populations en s'assurant que:

- ❖ le consommateur a le droit à des informations précontractuelles, exhaustives, claires (compréhensibles), utiles, adéquates et précises sur les services et choix offerts par un fournisseur de services pour faciliter un choix renseigné.
- ❖ ces informations doivent clairement spécifier ce qui est inclus dans le prix pratiqué et ce qui ne l'est pas, ainsi que des informations claires sur la qualité du service fourni.

- ❖ l'Autorité de Régulation exige des fournisseurs de services que ces dispositions contractuelles soient contenues dans un accord de service qui doit être présenté à chaque client avant qu'il ne s'abonne aux services.
- ❖ les consommateurs ont le droit de recevoir toutes les informations nécessaires à une utilisation efficiente des services.
- ❖ les consommateurs ont le droit de recevoir les informations régissant le secteur.

Il s'agit dans ce cas d'informations sur des questions telles que la politique sectorielle, les lois et règlements ayant un impact sur les services offerts aux consommateurs.

Les consommateurs ont le droit d'avoir une information comparée qui leur permette de faire un choix judicieux entre différents fournisseurs de services.

1.2 La qualité de service

Les consommateurs ont le droit de recevoir un service dont la qualité reflète le coût.

Les consommateurs doivent recevoir des services qui reflètent le concept de rapport qualité/prix.

L'Autorité de Régulation doit définir des directives relatives à la qualité de service exigée de chacun des prestataires de services de communications électroniques et de la poste.

1.3 L'équité

Chaque client a droit à un traitement équitable et non discriminatoire par rapport à un autre client. La discrimination peut prendre la forme d'un refus d'accès à des services ou la fourniture de services de

qualités différentes à des clients qui paient le même montant.

L'Autorité de Régulation exige que le refus d'accès à un service fourni par tout prestataire soit dû uniquement à un défaut de paiement des frais nécessaires ou au non respect des termes et conditions du contrat ou pour toute autre cause valable. Ce droit à l'équité s'étend aussi au traitement au sein des groupes de consommateurs.

Les consommateurs ont droit à des conditions de service équitables. Cela a trait aux termes et conditions stipulés par le prestataire de services dans l'accord de services comme base de sa prestation. Ces termes et conditions doivent être équitables dans les attentes ainsi que dans les exigences. L'accord sur le niveau de service ne doit pas être uniquement en faveur du prestataire de services, mais doit plutôt être juste et équitable envers le consommateur.

1.4 La plainte

Le consommateur a le droit de se plaindre de la qualité, du retard et du tarif en fonction de la nature du service de communications électroniques ou de la poste fourni.

Le consommateur doit utiliser ou consommer des services en ayant toute connaissance des termes du service fourni. Si ces termes ne sont pas respectés, le consommateur peut se plaindre.

1.5 La procédure de la plainte

Les consommateurs ont le droit de se plaindre auprès de l'Autorité de Régulation des services de communications électroniques et des postes qui leur sont offerts et sur d'autres préférences non prises en compte. Ces plaintes peuvent aussi être recueillies lors des enquêtes sur la satisfaction des consommateurs.

1.6 La réparation des torts

Le consommateur a droit à un système efficace de traitement des plaintes.

L'Autorité de Régulation exige que chaque fournisseur de services mette en place un mécanisme de résolution des plaintes concernant les services et conflits avec les consommateurs. Si une plainte n'est pas résolue par le fournisseur du service d'une manière satisfaisante, le consommateur peut saisir l'Autorité de Régulation dans les conditions précisées par celle-ci.

1.7 La sûreté et sécurité

Les consommateurs ont droit à des services sûrs et fiables.

Un fournisseur de services doit s'assurer que tous ses matériels et installations satisfont aux exigences de sécurité et de santé avant tout usage par les consommateurs. Ces matériels et installations devraient faire l'objet de vérification et de maintenances régulières. Tous risques sanitaires connus doivent être communiqués à tout client entrant ou sortant.

L'usage des installations ou services fournis ne devrait pas mettre en danger la santé du consommateur à moins qu'un tel risque soit le résultat d'une mauvaise utilisation de la part du consommateur lui-même.

1.8 La vie privée

Chaque consommateur a le droit au respect de la vie privée.

L'Autorité de Régulation veille à ce que le caractère confidentiel du contenu de toutes les communications soit maintenu par le fournisseur de services ou l'opérateur, qu'il s'agisse de données ou d'informations que le fournisseur de services peut obtenir grâce aux services offerts.

Aucune information ne peut être divulguée sans le consentement écrit de l'Autorité de Régulation ou l'injonction signée de l'autorité judiciaire compétente.

1.9 L'information des consommateurs

Les consommateurs ont le droit d'être informés par les fournisseurs sur les services à eux offerts et les conditions de leur utilisation.

Cette information est nécessaire afin de leur donner la connaissance et les aptitudes qui leur permettent de faire des choix conséquents.

1.10 La notification

Les consommateurs ont le droit d'être informés de toute cessation de service, à moins qu'il ne s'agisse d'une panne imprévue dont le consommateur doit être avisé si elle dépasse les 24 heures, ainsi que les mesures prises pour sa résolution.

L'Autorité de Régulation exige que tous les fournisseurs de services lui notifient à l'avance ainsi qu'aux clients et au public, toute intention de suspension ou cessation d'un service, tout en précisant clairement les raisons et selon le cas, la période et la durée.

1.11 Les informations relatives à la facturation

Les consommateurs ont le droit d'accéder aux informations relatives à la facturation. Ces informations doivent être claires et précises.

Lorsqu'un consommateur n'est pas satisfait de sa facture, il adresse une requête à son fournisseur pour s'enquérir du détail.

Ce service peut donner lieu au paiement de frais n'excédant pas les limites du raisonnable.

1.12 La protection de l'environnement

Le consommateur a droit dans les limites légales à la protection de son environnement contre les nuisances dues à l'installation et à l'exploitation des équipements utilisés pour la fourniture des services des communications électroniques et de la poste.

2- LES OBLIGATIONS OU RESPONSABILITES DES CONSOMMATEURS

2.1 Le paiement des factures à bonne date

Les Consommateurs ont l'obligation de payer leurs factures à échéance ou conformément à leur contrat d'abonnement.

2.2 La protection de l'environnement

Chaque consommateur a la responsabilité de veiller à ce que l'utilisation ou la consommation des services de communications électroniques et de la poste ne porte atteinte à l'environnement. Le consommateur devrait par exemple s'assurer que les emballages et les cartes de recharge, les batteries, les téléphones défectueux, les emballages postaux et autres accessoires électroniques soient éliminés en toute sécurité ou de manière appropriée.

2.3 La conscience

Le consommateur a la responsabilité d'être alerte et de s'interroger sur des questions telles que les termes et conditions de services. Les consommateurs doivent non seulement connaître leurs droits et obligations mais ils doivent également rechercher toutes informations à leur disposition.

2.4 L'esprit d'anticipation

Le consommateur a tort de passer sous silence une défaillance constatée dans un service reçu ou dans le secteur.

2.5 La protection des installations de communications électroniques et de la poste

Les consommateurs doivent contribuer à la protection du matériel et des installations de communications électroniques et de la poste dans leur voisinage et spécialement les installations filaires.

2.6 L'usage légal de services

Tous les consommateurs ont l'obligation d'utiliser les services de communications électroniques et de la poste dans les formes et conditions prévues par la loi.

Immeuble Maersk House, Zone OCBN, lot 531



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

01 bp 2034 Cotonou
Tél : +229 21 31 01 65 - Fax : +229 21 31 00 67
e-mail : contacts@arcep.bj - www.arcep.bj