

LES DROITS DU CONSOMMATEUR A L'ERE DU NUMERIQUE

Le développement et la généralisation des outils de communications électroniques et des réseaux a conduit à de véritables problèmes juridiques notamment pour les consommateurs. Ceux-ci se sont trouvés parfois désemparés face aux incidents techniques et aux pratiques commerciales des sociétés de télécommunications commercialisant l'accès aux réseaux juridiquement critiquables sur certains points.

Mais que pouvez-vous faire pour régler vos problèmes et faire respecter vos droits dans ce genre de situation ? Voici un guide pour en connaître davantage sur les droits, en dix (10) points, qui s'offrent à vous les consommateurs, pour ne pas se faire avoir.

1. DROIT D'ACCES AUX SERVICES ET AUX NUMEROS D'URGENCE

- L'opérateur communique à toute personne qui en fait la demande les conditions d'accès à ses services
- L'accès des utilisateurs aux réseaux publics et aux services doit être assuré dans les conditions objectives, transparentes et non discriminatoires
- L'opérateur mobile est tenu d'offrir le service d'itinérance internationale à ses abonnés.
- Les services sont ouverts à tous ceux qui en font la demande dans le respect des conditions générales d'offres de l'opérateur
- L'opérateur met un numéro de téléphone ordinaire à la disposition de toute personne qui en fait la demande dans le cadre de la fourniture de ses services
- L'abonné peut choisir un numéro de téléphone parmi les numéros disponibles d'un opérateur ou d'un fournisseur de services lorsque cela est possible.
- L'abonné a droit à la portabilité des numéros
- L'abonné a droit également à un service gratuit de communication de secours et d'urgence.

A cet effet, l'opérateur prend toutes les dispositions afin que les communications électroniques à destination des organisations de secours et d'urgence publiques soient acheminées de façon prioritaire et gratuite au centre correspondant le plus proche de l'initiateur de la communication.

Article 6, article 37, article 68, article 155 et article 169 de l'ordonnance
Article 4.1, article 7, article 8.1.4, article 11.2 et 18.3 du cahier des charges des opérateurs
Article 2 de la Décision relative à la portabilité

2. DROIT DE PERMANENCE, DE QUALITE ET DE DISPONIBILITE DU SERVICE

- Le client a droit aux services de voix, de visiophonie, de Messagerie multimédia, de messagerie MMS, de messagerie SMS et l'accès à internet
- Dans la zone de couverture de l'opérateur, le client a droit au moins aux services voix, internet et transmission de données à un débit d'au moins 512 Kbits/s.
- Tous les services offerts par l'opérateur doivent être disponibles et opérationnels de façon continue, 24h/24h, et 7jrs/7jrs
- L'opérateur doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que cette permanence soit assurée et que les défaillances du système, dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, soient éliminées dans un délai de 24h maximum, heure si cette interruption est imputable à son fait.
- L'opérateur est tenu d'assurer le maintien de toute communication sur son réseau sans interruption.

Article 9.1 du cahier des charges des opérateurs

3. DROIT A LA SECURITE, AU SECRET DES COMMUNICATIONS ET AU BLOCAGE DES COMMUNICATIONS ET DES TERMINAUX

- L'opérateur est tenu de prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des communications empruntant son réseau. A cet effet, il informe ses

clients des services existants permettant de renforcer la sécurité des communications.

- Les informations et données émises au moyen de services de Télécommunications/TIC sont secrètes et inviolables sauf dans les cas prévus par l'ordonnance.

A cet effet, l'opérateur ou le fournisseur assure ses services sans discrimination, quelle que soit la nature du message transmis et prend les dispositions utiles pour assurer l'intégrité des messages.

- L'opérateur doit prendre toutes les mesures pour assurer le service de blocage des terminaux mobiles déclarés volés ou perdus.

L'opérateur doit permettre à ses abonnés de bloquer gratuitement les communications sortantes vers l'ensemble des services à valeur ajouté payants et/ou vers les services à valeur ajoutée payant à caractères érotiques ou pornographiques.

Article 7, article 162 et article 167 de l'ordonnance

Article 14.4, article 14.5, article 16.1.1 et article 16.1.3 du cahier des charges des opérateurs

4. DROIT A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'opérateur est tenu de prendre les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'il détient et qu'il traite sous réserve du respect des obligations légales. L'opérateur ou le fournisseur de services doit garantir le droit de toute personne :

- de ne pas être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées;
- de s'opposer gratuitement à l'inscription sur ces listes de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données disponibles permettent de distinguer cet abonné de ses homonymes ainsi que, s'il y a lieu, d'une référence à son genre;
- de s'opposer gratuitement à l'utilisation des données la concernant à des fins commerciales ;

- d'interdire gratuitement que les données à caractère personnel la concernant issues des listes d'abonnés soient utilisées dans des opérations commerciales par voie de télécommunication/TIC, à l'exception des opérations concernant les activités autorisées et relevant de la relation contractuelle entre l'opérateur et l'abonné;
- d'obtenir gratuitement la communication des données à caractère personnel la concernant et d'exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.
- L'opérateur est tenu de conserver et de protéger l'intégrité des données de ses abonnés pour une durée d'au moins trois (3) ans

Article 7 et article 164 de l'ordonnance

Article 19 de la loi relative à la protection des données à caractère personnel

Article 12.1 et article 15.3 du cahier de charge de l'opérateur

5. DROIT DE NE PAS ETRE FACTURE POUR UN SERVICE NON CONSOMME OU NON DEMANDE

Le consommateur ne doit pas être facturé pour un service qu'il n'a pas consommé ou qu'il n'a pas demandé

Article 165 de l'ordonnance

Article 14.7 du cahier des opérateurs

6. DROIT A L'INFORMATION PREALABLE ET TRANSPARENTE

- Les opérateurs et fournisseurs de services sont tenus d'informer le public des tarifs des conditions générales d'offre de leurs services et doivent publier des informations claires sur la tarification des services
- Ils mettent gratuitement à la disposition de ses abonnés, en temps réel et de façon automatique, après chaque communication, le coût de la communication effectuée et le crédit restant, l'unité de facturation consommée et restante.
- L'opérateur doit informer ses abonnés de l'existence de l'obligation légale d'identification par tous moyens

- L'opérateur doit informer ses abonnés de l'existence du droit au déblocage des terminaux vendus dans le cadre de ses offres de services.
- L'opérateur doit mettre en place un dispositif facilement accessible et visible sur son site internet permettant à tout abonné de porter à sa connaissance l'existence d'activités illicites et rendre public les moyens consacrés à la lutte contre la cybercriminalité
- L'opérateur doit informer ses abonnés de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et leur propose au moins un de ses moyens.
- Lorsque les consommateurs sont invités à appeler un numéro de téléphone mentionné dans les messages publicitaires, l'auteur du message est tenu d'indiquer à la suite du numéro la tarification appliquée à cet appel.

Articles 171, 174 et 179 de l'ordonnance
Article 4.1, article 14.6.1, article 15.1 du
cahier des charges des opérateurs

7. DROIT A UN CONTRAT

Les contrats conclus entre l'opérateur et ses abonnés doivent préciser les conditions de fourniture du service, ses caractéristiques techniques, ainsi que le recours des utilisateurs en cas de préjudices subis. Les contrats doivent être entièrement rédigés en langue française, en caractère de même taille et être facilement lisibles et compréhensibles.

Il doit aussi indiquer les autres précisions contenues à **l'article 175**.

Article 175 de l'ordonnance
Article 8.1.1 du cahier
des charges des opérateurs

8. DROIT A LA REPRESENTATION ET AU RECOURS

- En cas de différends avec l'opérateur, le consommateur doit d'abord s'adresser au service clientèle de l'opérateur. Il peut se faire conseiller dans ses démarches par une association de consommateurs ou par un avocat. Le consommateur peut s'adresser, par voie de requête, à l'ARTCI en cas de démarche infructueuse.

- Les associations de consommateurs sont habilitées à ester en justice soit pour assister un consommateur soit pour demander en leur nom propre, la suppression de clauses abusives d'un contrat ou la réparation en cas de dommage

Article 176 et article 178
de l'ordonnance

9. DROIT A UNE GARANTIE SUR LE PRODUIT

Tout équipement destiné à être connecté à un réseau public de télécommunication et tout équipement radioélectrique ne peut être mis sur le marché qu'après homologation.

Article 88 de l'ordonnance
Article 4 et 16.2.1 du décret
relatif à l'homologation

10. DROIT A L'IDENTIFICATION

- L'identification des appels : l'opérateur prend toutes les dispositions nécessaires pour faire apparaître le numéro de l'abonné appelant sur l'écran du poste de l'abonné appelé. Toutefois, elle permet à tous ses abonnés de s'opposer gratuitement, appel par appel ou de façon permanente, à l'identification automatique de leur numéro par le poste appelé.
- L'identification des abonnés : l'opérateur est tenu d'identifier systématiquement tous ses abonnés. L'opérateur informe ses abonnés de cette obligation légale d'identification par tous moyens.

A cet effet, l'opérateur collecte et conserve les données d'identification relatives à leurs abonnés.

Aussi, le mineur de moins de 18 ans, a le droit de se faire représenter à la souscription aux services de Télécommunications/TIC.

Article 14.1 et article 14.2
du cahier des charges des
opérateurs
Article 9 du décret relatif
à l'identification