

QUESTION 6/1

Information, protection et droits du consommateur: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs

1 Exposé de la situation ou du problème

Lors de la Conférence mondiale de développement des télécommunications (Dubai, 2014), il a été tenu compte de la volonté des Etats Membres et des Membres du Secteur d'étudier la protection des consommateurs de télécommunications/TIC et cette étude a été prise en considération dans le cadre de la convergence. Face à l'évolution rapide des technologies et à la mise sur le marché d'équipements de plus en plus perfectionnés, le consommateur, n'étant pas un spécialiste des télécommunications/TIC, peut se trouver désarmé. En conséquence, l'information et les droits du consommateur sont devenus une priorité et cette question devrait faire l'objet d'une étude distincte.

Dans la plupart des réunions organisées par les principaux acteurs du secteur des télécommunications/TIC, la question de la protection des consommateurs est devenue une préoccupation constante. Toutefois, ni les régulateurs, ni les opérateurs, ni les fournisseurs de services, ni les équipementiers n'ont donné une définition et des bases juridiques précises sur les instruments juridiques de protection du consommateur à mettre en place pour garantir un accès universel à des services de télécommunication/TIC de qualité et à moindre prix.

Du fait de la rapidité de l'évolution et des délais nécessaires à la mise en oeuvre d'une nouvelle législation ou de nouvelles réglementations, les entités chargées de la protection des consommateurs (régulateurs, entités publiques ou privées) devraient modifier à intervalles réguliers leurs cadres réglementaires en trouvant un juste équilibre entre les intérêts des opérateurs/fournisseurs de services et ceux des utilisateurs dans des domaines tels que les contrats d'abonnements, la protection des droits de propriété intellectuelle et la gestion des droits numériques, sans porter atteinte aux modèles novateurs de commerce électronique (par exemple, le commerce électronique et le commerce sur mobile, qui ouvrent de vastes perspectives en matière de commerce transfrontière, en permettant à des communautés jusque-là non desservies d'accéder à certains biens et services).

L'un des défis majeurs pour les régulateurs est de créer une culture de la sécurité qui favorise la confiance dans les applications et services de télécommunication/TIC et permette d'assurer véritablement la confidentialité et la protection des consommateurs.

Tous les consommateurs doivent disposer de toutes les informations dont ils ont besoin pour faire des choix en connaissance de cause et bénéficier de mécanismes de protection et de réparation adéquats en cas de problème.

Pour la plupart des pays en développement, le fonctionnement des associations de défense des consommateurs en général, et le secteur des télécommunications/TIC en particulier, notamment en terme d'expérience et de professionnalisme, présente des difficultés s'agissant

de la gestion de la protection des consommateurs avec les entités publiques, les régulateurs ou les opérateurs/fournisseurs de services.

L'éducation et la sensibilisation des consommateurs, y compris les personnes handicapées, les femmes et les enfants, devraient être l'affaire de toutes les parties concernées par la protection des consommateurs (régulateurs, organismes de protection des consommateurs et décideurs).

Le développement de la concurrence intersectorielle et l'émergence des services issus de la convergence (services groupés, services sur mobile, etc.) rend d'autant plus grande la nécessité de renforcer la coopération transfrontière, et pour les régulateurs et décideurs, d'améliorer leurs compétences ainsi que les outils visant à protéger les consommateurs. En outre, la question du service après-vente (SAV), qui est un critère dans le choix des consommateurs, devra être étudiée.

L'étude effectuée au cours de la dernière période d'études s'appuyait sur les conclusions antérieures relatives aux questions fondamentales de protection du consommateur et les reprenait, en particulier dans le contexte de la convergence et de la mise en application, y compris les législations, pratiques, procédures et sanctions appropriées au niveau national.

L'étude traitait des problèmes liés à l'application des lois, des politiques et des réglementations sur la protection des consommateurs, et décrivait en particulier les pratiques en vigueur en la matière dans certains pays, en ce qui concerne également la protection dans le contexte de la convergence.

Cette étude proposait un certain nombre de lignes directrices applicables dans diverses conditions, et aidera les Etats Membres et les Membres de Secteur à faire appliquer leurs législations nationales en matière de protection des consommateurs des services de télécommunication/TIC.

Ces études sur la protection des consommateurs dans le contexte de convergence devraient néanmoins être parachevées et privilégier les nouveaux défis.

Les Etats Membres et les Membres du Secteur tireraient profit d'un rapport décrivant les diverses ressources et stratégies et les différents moyens à leur disposition pour améliorer l'application de leurs lois, règles et réglementations nationales et régionales concernant l'information, la protection et les droits des consommateurs, sous l'angle des lois, des réglementations, des bases économiques et des réseaux/organisations de défense des consommateurs.

2 Question ou thème à étudier

- a) Méthodes et stratégies organisationnelles élaborées par les entités publiques chargées de la protection des consommateurs eu égard aux lois et réglementation et aux activités en matière de réglementation.
- b) Mécanismes ou moyens mis en place par les régulateurs, les opérateurs/fournisseurs de services et les organisations de protection des consommateurs, pour informer les consommateurs, notamment les différents thèmes abordés.

- c) Rôle des organisations internationales, régionales ou nationales de protection des droits des consommateurs de télécommunications/TIC.
- d) Mesures économiques et financières éventuelles prises par les autorités nationales dans l'intérêt des consommateurs de services de télécommunication/TIC, notamment de certaines catégories d'usagers (personnes handicapées, femmes et enfants).
- e) Problèmes liés à la fourniture des nouveaux services convergents (transparence des offres, fluidité des marchés, qualité et disponibilité des services, services à valeur ajoutée, services après-vente, procédures de traitement des réclamations/préoccupations des consommateurs, etc.) relatifs à la protection des consommateurs, et politiques, réglementations et règles établies par les autorités nationales de régulation (ANR) pour protéger les consommateurs contre d'éventuels abus de la part des opérateurs/fournisseurs de ces services convergents.

3 Résultats attendus

- a) Un rapport à l'intention des Etats Membres et des Membres de Secteur, des organisations de protection des consommateurs et des opérateurs et fournisseurs de services, comprenant des lignes directrices et de bonnes pratiques, devra être rédigé pour aider ces acteurs à trouver les outils nécessaires à une amélioration de la culture de protection des consommateurs concernant l'information, la sensibilisation, la prise en compte des droits fondamentaux des consommateurs dans les lois et textes réglementaires nationaux, régionaux ou internationaux et la protection des consommateurs dans la fourniture de tous les services de télécommunication/TIC.
- b) Organisation de séminaires régionaux sur la protection des consommateurs: information, protection et droits du consommateur: lois, bases économiques et financières, réseaux de consommateurs.

4 Echéance

Un rapport intérimaire sera présenté à la Commission d'études 1 en 2015. Il est proposé que cette étude soit achevée en 2017, date à laquelle un rapport final sera soumis.

5 Auteurs de la proposition/sponsors

La Commission d'études 1 de l'UIT-D a proposé de poursuivre l'étude de cette Question, telle qu'elle est modifiée ici.

6 Origine des contributions

- a) Contributions des Etats Membres, des Membres de Secteur et des organisations régionales ou internationales intéressées, telles que l'Organisation des Nations Unies et ses institutions spécialisées, l'OCDE et les associations de consommateurs reconnues.
- b) Enquêtes/entretiens.
- c) Mise à disposition d'informations sur la réglementation par l'intermédiaire du BDT.

- d) Sites web des autorités nationales de régulation des télécommunications/TIC dans le monde, des entités gouvernementales régionales ou nationales chargées de la protection des consommateurs et des associations de consommateurs reconnues.
- e) Travaux pertinents en cours à l'UIT-T et à l'UIT-R.
- f) Autres sources pertinentes.

7 Destinataires

Tous les destinataires indiqués ci-dessous, une attention particulière étant accordée aux besoins des pays en développement.

Destinataires de l'étude	Pays développés	Pays en développement ¹
Décideurs en matière de télécommunications	oui	oui
Régulateurs des télécommunications	oui	oui
Organisation de protection des consommateurs de télécommunications/TIC	oui	oui
Fournisseur de services/opérateurs	oui	oui
Équipementiers	oui	oui
Programme de l'UIT-D	oui	oui

a) Destinataires de l'étude – Qui précisément en utilisera les résultats

Décideurs, régulateurs, fournisseurs de services et opérateurs nationaux de télécommunication et organismes internationaux, régionaux ou nationaux reconnus en matière de protection des consommateurs de télécommunications/TIC.

b) Méthodes proposées pour la mise en oeuvre des résultats

- Distribution électronique du rapport et des lignes directrices à tous les Etats Membres, Membres du Secteur et aux ANR concernées ainsi qu'aux bureaux régionaux de l'UIT.
- Distribution du rapport et des lignes directrices lors du Colloque mondial des régulateurs et des séminaires concernés du BDT, du BR et du TSB.

8 Méthodes proposées pour traiter la Question ou le thème

a) Comment?

- 1) Dans le cadre d'une commission d'études:
 - Question (traitée sur plusieurs années au cours d'une période d'études)
- 2) Dans le cadre des activités courantes du BDT:

¹ Par pays en développement, on entend aussi les pays les moins avancés, les petits Etats insulaires en développement, les pays en développement sans littoral et les pays dont l'économie est en transition.

- Objectif 2
 - Projets: initiatives régionales
 - Consultants spécialisés
- 3) D'une autre manière – Préciser (sur le plan régional, dans le cadre d'autres organisations, conjointement avec d'autres organisations, etc.)

Conjointement avec des organismes internationaux, régionaux ou nationaux reconnus en matière de protection des consommateurs de télécommunications/TIC.

b) Pourquoi dans le cadre de la commission d'études?

Une commission d'études est le cadre le plus indiqué pour assurer la participation la plus large possible des pays en développement aux travaux sur cette Question et à l'élaboration des documents finals (à savoir les lignes directrices sur les bonnes pratiques).

9 Coordination et collaboration

L'étude de cette Question devrait être coordonnée avec l'Objectif 2 de l'UIT-D et les Questions relatives aux personnes handicapées, aux personnes ayant des besoins particuliers et aux services de télécommunication/TIC qu'il est proposé de mettre à l'étude au cours de la période 2014-2018.

10 Lien avec les programmes du BDT

Objectif 2 de l'UIT-D.

11 Autres informations utiles

Toute autre information qui peut se faire jour au cours de la durée de validité de cette Question.

