

Un consommateur est toute personne physique ou morale qui utilise ou demande à bénéficier d'un réseau et/ou service de communications électroniques et de la poste, ou d'un service en ligne. Ci-dessous sont énumérés les droits et obligations des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste (CEP).

① Comment le consommateur est-il protégé au Bénin ?

Les droits et intérêts des consommateurs ou utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste sont garantis par les dispositions de l'article 118 alinéa 8 de la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018, portant code du numérique en République du Bénin.

A cet effet, l'Autorité de Régulation a mis en place les moyens nécessaires aux fins de garantir ces droits.

② Quels sont les droits des consommateurs des services de CEP ?

Les droits fondamentaux du consommateur, adoptés par l'ONU en 1985, applicables aux consommateurs des services de communications électroniques et de la poste sont :

- ✓ le droit à la sécurité ;
- ✓ le droit à l'information ;
- ✓ le droit de choisir ;
- ✓ le droit d'être entendu ;

- ✓ le droit à l'éducation ;
- ✓ le droit à la réparation des torts ;
- ✓ le droit à un environnement sain ;
- ✓ le droit à la satisfaction des besoins de base.

De façon particulière, et par-delà ces droits fondamentaux, la législation béninoise confère au consommateur des services de communications électroniques et de la poste, des droits spécifiques dont entre autres, le droit :

- ✓ d'accès aux services de bas à des prix raisonnables ;
- ✓ au secret des communications ;
- ✓ à la protection des données personnelles ;
- ✓ de ne pas être facturé pour un service non consommé ou non demandé ;
- ✓ au choix de son numéro et au choix des services auxquels il souscrit ;
- ✓ à la représentation et au recours en cas de litige ;
- ✓ à une garantie sur le produit ;
- ✓ de recevoir des services d'une qualité qui reflète le coût du service : le rapport qualité/prix ;
- ✓ d'accès gratuit aux numéros d'urgence.

③ Quels sont les devoirs d'un consommateur des services de CEP ?

Les droits énoncés ci-dessus impliquent des devoirs et des responsabilités pour le consommateur.

Le consommateur a le devoir de :

- ◆ Veiller à ce que l'utilisateur 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, 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 :

- ✓ protéger les matériels et les installations de communications électroniques et de la poste dans son voisinage et spécialement les installations filaires et radioélectriques ;
- ✓ payer les factures à bonne date. Le consommateur a l'obligation de payer sa facture à échéances ou conformément à son contrat d'abonnement à un service de communications électroniques ou de la poste ;
- ✓ avoir un esprit d'anticipation en dénonçant sans attendre toutes défaillances constatées dans la fourniture d'un service ;
- ✓ bien analyser les termes et conditions de fourniture de services avant la souscription ;
- ✓ faire un usage légal des services de communications électroniques et de la poste dans les formes et conditions prévues par la loi.

④ Quel organisme traite les plaintes relatives aux communications électroniques et à la poste ?

Conformément aux dispositions de l'article 237 du code du numérique, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP BENIN) est l'organisme mandaté pour traiter les plaintes des consommateurs.

A cet effet, elle met en place les moyens matériels et humains nécessaires à l'enregistrement et au traitement des plaintes des consommateurs. Ainsi, selon l'article 3 de la décision n°2019-035 du 19 février 2019 portant modalités de saisine et procédure de traitement des plaintes des utilisateurs de services de communications électroniques et la poste en République du Bénin, « tout utilisateur peut saisir l'ARCEP BENIN » à travers les canaux mis en place par cette dernière à cet effet.

5) Quels comportements/attitudes doit adopter le consommateur ?

Le consommateur doit :

- ✓ respecter l'environnement;
- ✓ éviter des actes de gaspillage des ressources quelles qu'elles soient ;
- ✓ remplir ses obligations de consommateur et surtout saisir le régulateur en cas de violation par les opérateurs des dispositions légales ou réglementaires régissant le secteur des communications électroniques et de la poste.

6) Quelles sont les responsabilités des acteurs du secteur des communications électroniques et de la poste dans notre pays ?

Les responsabilités des acteurs sont :

- ✓ s'agissant des consommateurs : il est important que les consommateurs soient plus responsables et vigilants dans l'utilisation des services de communications électroniques.

Ils doivent s'informer sur les produits et services, poser les bonnes questions avant de les utiliser. Ils ne doivent pas hésiter à saisir l'ARCEP BENIN pour demander assistance, se plaindre ou dénoncer des faits dommageables.

✓ s'agissant des opérateurs : ils doivent respecter la réglementation du secteur des communications électroniques et de la poste. Ils doivent entre autres, s'investir pour la protection de l'environnement en privilégiant le partage des infrastructures et en évitant les pollutions de tout genre.

✓ l'Etat central : il doit s'impliquer davantage dans la construction d'un monde numérique durable , gage de la confiance des Consommateurs.



Tél.: +229 21 31 01 65 / Fax : +229 21 31 00 67
01 BP 2034 COTONOU – E-mail : contact@arcep.bj
Site Web : www.arcep.bj * Ligne verte 131
   arcep.benin



**DROITS ET DEVOIRS DES CONSOMMATEURS
DES SERVICES DE COMMUNICATIONS
ÉLECTRONIQUES ET DE LA POSTE AU BENIN**