

DECRET N° 2013/0399 PM DU 27 février 2013 fixant les modalités de protection des consommateurs des services de communications électroniques.-

LE PREMIER MINISTRE, CHEF DU GOUVERNEMENT,

- Vu la Constitution ;
- Vu la loi n° 98/013 du 14 juillet 1998 relative à la concurrence ;
- Vu la loi n° 2006/018 du 29 décembre 2006 régissant la publicité au Cameroun ;
- Vu la loi n° 2010/012 du 21 décembre 2010 relative à la Cybersécurité et à la Cybercriminalité au Cameroun ;
- Vu la loi n° 2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun ;
- Vu la loi-cadre n° 2011/012 du 06 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun;
- Vu le décret n° 92/089 du 04 mai 1992 précisant les attributions du Premier Ministre, modifié et complété par le décret n°95/145 bis du 4 août 1995 ;
- Vu le décret n° 2011/408 du 09 décembre 2011 portant organisation du Gouvernement ;
- Vu le décret n° 2011/409 du 09 décembre 2011 portant nomination d'un Premier Ministre, Chef du Gouvernement ;
- Vu le décret n° 2012/180 du 10 avril 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Agence Nationale des Technologies de l'information et de la Communication ;
- Vu le décret n° 2012/203 du 20 avril 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Agence de Régulation des Télécommunications ;
- Vu le décret n° 2012/512 du 12 novembre 2012 portant organisation du Ministère des Postes et Télécommunications,
- Vu le décret n° 2012/1318/PM du 22 mai 2012 fixant les conditions et les modalités d'octroi de l'autorisation d'exercice de l'activité de certification électronique ;
- Vu le décret n° 2012/1638/PM du 14 juin 2012 fixant les modalités d'établissement et/ou d'exploitation des réseaux et de fourniture des services de communications électroniques soumis au régime de l'autorisation,

DECRETE :

CHAPITRE I
DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1^{er}.- (1) Le présent décret fixe les modalités de protection des consommateurs des services de communications électroniques.

(2) Il garantit aux consommateurs visés à l'alinéa (1) ci-dessus les droits relatifs à la vie privée, à la qualité et à la permanence des services, à l'information et au traitement des données à caractère personnel.

ARTICLE 2.- Pour l'application du présent décret, les définitions ci-après sont admises :

1. **Confidentialité** : maintien du secret des informations et des transactions afin de prévenir la divulgation non autorisée d'informations aux non destinataires permettant la lecture, l'écoute, la copie illicite d'origine intentionnelle ou accidentelle durant leur stockage, traitement ou transfert ;
2. **Consentement** : manifestation de volonté libre, spécifique d'un utilisateur ou d'un abonné après que celui-ci ait reçu une information claire et complète ;
3. **Consommateur** : personne physique ou morale qui utilise des services de communications électroniques pour satisfaire ses propres besoins et/ou ceux des personnes à sa charge et non pour les revendre ou les transformer, ou toute personne qui bénéficie des prestations de services de communications électroniques accessibles au public;
4. **Opérateur** : personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques ;
5. **Prospection** : envoi de tout message destiné à faire, directement ou indirectement, la promotion de biens, de services ou de l'image d'une personne vendant des biens ou fournissant des services ;
6. **Réseau de communications électroniques ouvert au public**: ensemble de réseaux de communications électroniques établis ou utilisés pour les besoins du public.

ARTICLE 3.- (1) Les opérateurs des réseaux, les fournisseurs de services de communications électroniques et les autorités de certification électronique doivent respecter, dans le cadre de leurs relations contractuelles avec les bénéficiaires des services de communications électroniques, les principes de protection, de satisfaction, d'équité et de participation.

(2) Ils sont astreints au devoir de renseignement, au devoir de mise en garde et de conseil vis-à-vis de leurs abonnés.

ARTICLE 4.- (1) Le consommateur des services de communications électroniques a notamment droit à :

- la protection de la vie privée, de la santé, de la sécurité et de l'environnement dans la consommation des technologies, des biens et des services de communications électroniques ;
- la qualité et à la permanence du service ;
- l'information de l'opérateur ou des fournisseurs des services ;
- la réparation complète des torts pour les dommages subis imputables aux opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques ;

- la liberté de former des associations ou organisations autonomes et indépendantes afin de réaliser ou participer à la promotion et à la défense des droits des consommateurs.

(2) Il a également droit :

- 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 prévues par la réglementation en vigueur ;
- à sa demande, à la non-divulgence de son identificateur d'accès ;
- à la non-suspension du service fourni, excepté pour non respect des clauses de son contrat ;
- à l'information préalable sur les clauses de suspension du contrat ;
- aux réponses du fournisseur de services concernant ses plaintes ;
- à une indemnisation pour les dommages découlant de la violation de ses droits.

CHAPITRE II **DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DES CONSOMMATEURS**

ARTICLE 5.- (1) Les opérateurs de réseaux et les fournisseurs de services de communications électroniques, les autorités de certification électronique garantissent les droits des consommateurs des services de communications électroniques.

(2) Les droits visés à l'alinéa (1) ci-dessus portent sur :

- la confidentialité et le respect du principe de l'inviolabilité et du secret des messages transmis à travers leurs réseaux de communications électroniques ;
- la protection des données à caractère personnel des consommateurs;
- la sécurité des informations véhiculées à travers les réseaux de communications électroniques et les systèmes d'information.

ARTICLE 6.- Les opérateurs des réseaux ouverts au public sont tenus par un moyen simple et gratuit de donner la possibilité aux consommateurs de masquer leurs numéros.

ARTICLE 7.- (1) Les opérateurs des réseaux et les fournisseurs de services de communications électroniques veillent à la non-émission des communications électroniques à des fins de prospection sans le consentement préalable des consommateurs.

(2) Les opérateurs des réseaux et les fournisseurs de services de communications électroniques veillent à la non-émission à travers leurs réseaux, des messages électroniques à des fins de prospection, dissimulant l'identité et les coordonnées de l'émetteur.

ARTICLE 8.- (1) La prospection directe par communications électroniques est autorisée si les coordonnées du destinataire ont été recueillies directement auprès de lui à l'occasion d'une prestation de services.

(2) La prospection visée à l'alinéa (1) ci-dessus concerne les produits ou services fournis par le même prestataire de services. Toutefois, l'auteur de la prospection est tenu de mettre en place un dispositif permettant au destinataire d'y mettre fin de manière simple et sans frais.

ARTICLE 9.- (1) Les opérateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques sont tenus de mettre en place un dispositif technique de contrôle des communications électroniques malveillantes ou non désirées et de faire connaître, par tout moyen, l'existence de celui-ci.

(2) Les opérateurs des réseaux et les fournisseurs de services de communications électroniques proposent à leurs abonnés des systèmes de blocage des communications électroniques malveillantes ou non désirées.

ARTICLE 10.- (1) L'inscription dans un annuaire des abonnés ainsi que la vérification, la correction et la suppression de données à caractère personnel est gratuite. Il n'est demandé aux abonnés, aucune participation aux frais d'élaboration et de publication de l'annuaire.

(2) Les opérateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques garantissent le principe du refus de figurer dans l'annuaire pour les abonnés qui en font la demande.

(3) Les personnes physiques qui refusent de figurer dans l'annuaire des abonnés formulent une demande écrite adressée à leur opérateur ou à leur fournisseur de services de communications électroniques. Des frais supplémentaires sont appliqués à cet effet conformément au tarif en vigueur en la matière.

ARTICLE 11.- Les opérateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques garantissent l'inviolabilité des communications électroniques. A ce titre ils mettent en place un dispositif technique empêchant, à toute personne non autorisée d'écouter, d'intercepter, de stocker les communications et les données relatives au trafic, sans le consentement préalable des consommateurs concernés.

CHAPITRE III

DU DROIT A L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

ARTICLE 12.- (1) Les opérateurs, les fournisseurs de services de communications électroniques et les autorités de certification électronique publient régulièrement et mettent à la disposition des consommateurs, des informations claires, transparentes et actualisées relatives à l'ensemble des services offerts, aux coûts des communications électroniques et aux conditions générales d'offre des services et ce, avant, pendant ou après la conclusion du contrat.

(2) Le contrat visé à l'alinéa (1) ci-dessus comprend les éléments ci-après :

- l'adresse de l'établissement, le numéro de téléphone, le numéro du télécopieur et l'adresse électronique de l'opérateur ou du fournisseur de service lorsqu'ils sont disponibles;
- l'adresse géographique du siège commercial de l'opérateur ou du fournisseur de service si elle est différente de l'adresse d'établissement;
- le(s) service(s) fourni(s) et le délai nécessaire à leur fourniture ;
- le détail des prix et des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues;
- les types de services de maintenance offerts ou après vente offerts, le cas échéant ;
- la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat ;
- les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints ;
- les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges;
- les conditions dans lesquelles le consentement de l'abonné doit être donné avant toute modification contractuelle ;
- les conditions dans lesquelles il peut être mis fin au contrat d'abonnement;
- les informations sur les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle.

ARTICLE 13.- Les opérateurs, les fournisseurs de services de communications électroniques et les autorités de certification électronique doivent présenter à leurs abonnés des factures qui font mention de façon transparente et dans les langues officielles camerounaises, des informations exactes sur tous les frais pour la période de facturation concernée, la date d'échéance du paiement, les soldes impayés, les frais d'administration connexes, et s'il y a lieu les détails exacts de tous les montants payables ainsi que la date d'échéance de paiement.

CHAPITRE IV
DE LA QUALITE ET DE LA PERMANENCE DES SERVICES DE
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

ARTICLE 14.- Les opérateurs des réseaux, les fournisseurs de services de communications électroniques et les autorités de certification électronique fournissent en permanence aux consommateurs des services de qualité.

ARTICLE 15.- (1) L'Agence s'assure en permanence de la qualité des services offerts aux consommateurs par les opérateurs des réseaux, les fournisseurs de services de communications électroniques et les autorités de certification électronique.

(2) Le consommateur est en droit d'exiger réparation de tout préjudice résultant du non respect des clauses contractuelles de fourniture d'un service de communication électronique imputable à l'opérateur.

ARTICLE 16.- (1) Les opérateurs des réseaux, les fournisseurs de services de communications électroniques et les autorités de certification prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir la permanence des services offerts aux consommateurs conformément aux dispositions de leurs cahiers de charges.

(2) L'Agence s'assure que les services visés à l'alinéa (1) ci-dessus ne sont pas interrompus, sauf cas de force majeure.

(3) Lorsqu'une interruption de service est envisagée par un opérateur de réseau ou par un fournisseur de service, celui-ci est tenu, préalablement à cette interruption, d'en informer les consommateurs par tout moyen laissant trace écrite quarante huit (48) heures au moins avant. L'opérateur ou le fournisseur en informe l'Agence dans le même délai.

(4) L'interruption visée à l'alinéa (2) ci-dessus ne peut excéder cent quatre-vingt (180) minutes. Au delà de cette période, l'Agence exige de l'opérateur ou du fournisseur de service une mesure de réparation d'ordre général sans préjudice de toute action individuelle des consommateurs ayant subi un dommage particulier.

ARTICLE 17.- Les opérateurs de réseaux et les fournisseurs de services de communications électroniques prennent toutes les mesures appropriées pour garantir à leurs abonnés un accès ininterrompu aux services d'urgence.

ARTICLE 18.- Il est interdit aux exploitants des réseaux de communications électroniques et aux fournisseurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public de restreindre ou de refuser la connexion des équipements terminaux de communications électroniques agréée par l'Agence, sauf si cette restriction ou ce refus est demandé par les services de l'État pour les nécessités de la défense nationale ou de la sécurité publique.

CHAPITRE V
DU REGLEMENT DES LITIGES ENTRE LES OPERATEURS
ET LES CONSOMMATEURS

ARTICLE 19.- (1) L'Agence est compétente pour connaître, avant la saisine de toute juridiction, des différends opposant les opérateurs des réseaux de communication, les fournisseurs de service et les autorités de certification aux consommateurs.

(2) L'Agence peut, d'office ou à la demande de l'une des parties, procéder à une tentative de conciliation afin de trouver une solution amiable au litige. Elle peut prendre des mesures qu'elle juge utiles à cette fin notamment se faire assister, le cas échéant, par des experts internes ou externes.

ARTICLE 20.- En cas d'échec de la procédure de conciliation engagée par l'Agence, la procédure suivie est celle prévue par les dispositions la loi n° 2010/013 du 21 décembre 2010 susvisée relatives au règlement des litiges entre les opérateurs.

CHAPITRE VI
DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES

ARTICLE 21.- L'Agence peut, soit d'office, soit à la demande d'une organisation professionnelle, d'une association agréée d'utilisateurs ou d'une personne physique ou morale, sanctionner, après constatation ou vérification, les manquements des opérateurs et des fournisseurs de services de communications électroniques, conformément aux dispositions des article 66 et suivants de la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 susvisée.

ARTICLE 22.- (1) L'Agence consulte les consommateurs, les fabricants, les entreprises de communications électroniques sur toute question liée aux droits des consommateurs lorsque ceux-ci ont une incidence sur le marché.

(2) Les parties visées à l'alinéa (1) ci-dessus peuvent, suivant les orientations de l'Agence, mettre en place des mécanismes permettant d'améliorer la qualité générale des prestations, notamment en élaborant des codes de conduite ainsi que des normes de fonctionnement.

ARTICLE 23.- Des textes particuliers du Ministre en charge des télécommunications précisent, en tant que de besoin, les modalités d'application du présent décret.

ARTICLE 24.- Le présent décret sera enregistré, publié suivant la procédure d'urgence, puis inséré au Journal Officiel en français et en anglais./-

YAOUNDE LE, 27 février 2013

**LE PREMIER MINISTRE,
CHEF DU GOUVERNEMENT,
(é) Philemon YANG**