

# GSR14

## LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX BONNES PRATIQUES SUR LA **PROTECTION DU CONSOMMATEUR** DANS UN **MONDE NUMÉRIQUE**

*Réglementer un secteur des TIC en pleine mutation s'apparente à viser une cible mouvante. L'élaboration et l'utilisation de bonnes pratiques sont le meilleur moyen d'accélérer nos efforts d'adaptation au changement et d'adoption de technologies nouvelles pour stimuler le développement et l'activité économique*



Colloque organisé  
à l'initiative de:

**M. Brahim Sanou,**  
**Directeur du Bureau de développement des**  
**télécommunications (BDT), UIT**

Le monde numérique d'aujourd'hui bouleverse notre vie quotidienne à tous égards. Dans cet environnement mondialisé et interconnecté, nous devons œuvrer ensemble pour protéger les droits des consommateurs, en particulier ceux des personnes vulnérables, en encourageant l'élaboration d'outils réglementaires modernes et efficaces. Je ne doute pas que les présentes Lignes directrices nous aideront à mettre en place un environnement numérique plus sûr et fiable pour tous.



Coordonné par:

**Dr Mohammed Ahmed Alamer,**  
**Président de l'Autorité de régulation des**  
**télécommunications (TRA) de Bahreïn**

L'une des tâches fondamentales qui nous incombe est de réfléchir aux moyens permettant de mettre tous les avantages du monde numérique à la portée de tous les habitants de la planète de manière informée, réactive et sûre. Cet objectif ne sera atteint que si l'on met en place une réglementation efficace et intelligente ayant pour objet de responsabiliser les consommateurs, de redéfinir les responsabilités de chacun et de créer des conditions favorables à l'épanouissement d'une économie fondée sur les données. L'adoption de Lignes directrices relatives aux bonnes pratiques facilitera ce processus de garantir que nous œuvrons tous en faveur de la de l'objectif que nous nous sommes fixé.



**GSR14**  
**LIGNES DIRECTRICES**  
**RELATIVES AUX BONNES**  
**PRATIQUES SUR LA**  
**PROTECTION DU**  
**CONSUMMATEUR DANS UN**  
**MONDE NUMÉRIQUE**

Indubitablement, l'économie numérique ouvre aux consommateurs de nouvelles perspectives très prometteuses, en même temps que des défis passionnants, auxquels les régulateurs devront accorder une attention accrue. Les consommateurs font face à de nouveaux enjeux liés à la mise à disposition généralisée des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC), sous forme de nombreux appareils, de services en ligne et de nouvelles applications. Pour protéger les droits de tous les utilisateurs dans un monde numérique ouvert, transparent et inclusif, il est impératif de définir par avance des politiques et des mesures réglementaires, en complément de solutions et d'initiatives faisant appel à la corégulation et à l'autorégulation en vue d'éduquer et de responsabiliser le consommateur.

Nous, régulateurs participant à l'édition 2014 du Colloque mondial des régulateurs, reconnaissons la nécessité de concilier les droits de toutes les parties prenantes pour que tous, consommateurs comme entreprises, bénéficient des avantages du numérique. En conséquence, nous avons défini et approuvé les présentes lignes directrices relatives aux bonnes pratiques réglementaires afin de protéger les intérêts des consommateurs, tout en veillant à assurer l'égalité des chances entre les concurrents déjà implantés sur le marché et les nouveaux concurrents et en encourageant une approche réglementaire par petites touches.

## 1. Définir un cap stratégique

Nous sommes d'avis que les Etats doivent continuer à jouer un rôle de premier plan dans la protection des citoyens à tous les niveaux, en élaborant des législations et des politiques publiques adaptées, par exemple des politiques nationales en matière de TIC et des politiques d'accès universel, une législation destinée à protéger le consommateur, une législation sur la cybersécurité et sur la cybercriminalité, y compris sur la protection en ligne des enfants, la qualité de service et une réglementation limitant l'exposition aux champs électromagnétiques, et d'autres initiatives complémentaires: lignes directrices sur les actes interdits et bonnes pratiques pour le traitement de diverses questions (piratage informatique, transmission de données personnelles (entre fournisseurs de services et/ou de contenus) et fraude en ligne). En outre, il est possible d'établir des priorités entre différentes mesures pour mettre en place des mécanismes réglementaires qui s'adaptent d'eux-mêmes afin de garantir la sécurité et la fiabilité du cyberspace. Les initiatives transfrontières peuvent être développées pour encourager davantage la coopération et la mise en œuvre des politiques à l'échelle internationale.

A notre avis, la réglementation devrait redéfinir les droits et intérêts légitimes des consommateurs, entre autres les suivants (la liste n'est pas exhaustive): accès aux informations et services mis à la disposition du public sur l'Internet, qualité de service, respect de la vie privée et de la confidentialité et protection des données personnelles, possibilité de refuser des fonctionnalités et des services; droit de recours; portabilité des numéros et droits de propriété intellectuelle. Les régulateurs et les décideurs doivent s'efforcer de protéger ces droits universellement et à égalité, dans le cadre des législations et réglementations existantes. Nous reconnaissons que, lorsqu'ils font appliquer et examinent les législations correspondantes, les régulateurs et les décideurs doivent mettre en place des mécanismes efficaces de coopération (par exemple, mémorandums de coopération), d'entente avec les organismes chargés de la protection du consommateur, les prestataires de services et d'autres organismes compétents aux niveaux national, régional et international. Dans cette démarche, il est fondamental de définir clairement les rôles et responsabilités et de partager les informations et les ressources, selon les cas.

Nous reconnaissons par ailleurs la nécessité d'une coopération et d'une harmonisation entre les pays pour lutter efficacement contre les phénomènes transfrontières tels que les problèmes liés à la fourniture de contenus et de services par les opérateurs "over-the-top" (OTT), par exemple le respect de la vie privée du consommateur, la fraude en ligne et la cybercriminalité dans le commerce en ligne et les médias sociaux. De même, des entités régionales spécialisées pourraient être habilitées à traiter de questions communes à plusieurs pays de manière ciblée et harmonisée.

## 2. Renforcer la compétitivité des marchés

Nous reconnaissons que les cadres juridiques et réglementaires doivent conserver leur caractère ouvert, tourné vers l'avenir, neutre et souple pour pouvoir tirer parti des technologies nouvelles, des services innovants et des nouvelles pratiques commerciales telles que l'informatique en nuage, les médias sociaux, le large bande mobile, les "big data" et l'Internet des objets, afin que les utilisateurs profitent des divers services offerts à tous les niveaux sur les marchés des TIC.

En ce qui concerne le stockage et la transmission de l'information, les acteurs du secteur des télécommunications et des TIC assujettis à réglementation et les prestataires de services OTT non soumis à réglementation devraient être traités à égalité pour ce qui est de la mise en application des instruments juridiques relatifs à la protection du consommateur.

### 3. Partenariats avec le secteur privé

Nous reconnaissons que les entreprises du secteur privé ont un rôle crucial à jouer: non seulement elles doivent assurer la transparence et la responsabilité dans leurs pratiques commerciales, mais aussi elles doivent adopter volontairement des mesures visant à protéger les droits des consommateurs, par exemple concernant la protection des données personnelles, la lutte contre la publicité de masse déloyale et fallacieuse, le spam, la pérennité des données et la protection en ligne des enfants.

Nous recommandons aux régulateurs d'encourager la rédaction de codes de pratiques destinés aux prestataires de services, OTT compris, afin de garantir que les contenus, la promotion et le fonctionnement des services respectent toutes les conditions nécessaires en matière de protection des consommateurs.

### 4. Mettre en place un cadre solide pour les services contractuels

Nous considérons que l'interdiction légale de l'utilisation de modalités et conditions générales rédigées au détriment du consommateur relève des bonnes pratiques. En outre, il faudrait interdire les différences injustifiées et disproportionnées entre les droits et obligations aux termes du contrat portant sur des services TIC que celui-ci ait été conclu en ligne ou autrement.

Nous reconnaissons de plus la nécessité de formuler des règles transparentes relatives aux modalités et conditions régissant la conclusion de contrats en ligne, la forme de ces contrats ainsi que les procédures connexes (par exemple, identification de l'utilisateur, confirmation, annulation ou résiliation de commande).

### 5. Voies de recours multiples

Nous pensons que le régulateur a un rôle essentiel à jouer dans la médiation et la transmission des plaintes des consommateurs à un échelon supérieur. A cette fin, il importe de maintenir de solides relations avec les fournisseurs de services. Les procédures de traitement des plaintes qui encouragent expressément les consommateurs à faire d'abord recours auprès des fournisseurs de services peuvent donner de bons résultats et rendre les fournisseurs plus sensibles aux besoins, droits et responsabilités des clients. Nous estimons que le consommateur a, non seulement le droit de se plaindre, mais aussi et surtout, un droit de recours lorsqu'il y a eu violation de ses droits.

En cas de litige, d'autres mécanismes de règlement des différends (conciliation, arbitrage et règlement par les parties) peuvent être mis en œuvre selon des procédures claires et transparentes, en complément des procédures juridictionnelles officielles et des missions de bons offices, de sorte que le consommateur puisse défendre ses droits, rapidement et pour un coût minime, voire sans frais. Les centres de médiation spécialisés en télécommunications/TIC pourraient être particulièrement efficaces à cet égard.

### 6. Qualité de service et expérience du consommateur

Plusieurs mesures peuvent être prises pour garantir que les consommateurs, y compris les personnes handicapées, aient facilement un accès fiable aux services TIC et aux contenus sur le web. Il peut s'agir, par exemple, d'élaborer et de revoir périodiquement les normes de qualité de service minimale et les spécifications des nouvelles technologies et des nouveaux services; de surveiller les activités des fournisseurs de services de réseau; d'évaluer à intervalles réguliers la qualité des services de télécommunication/TIC et de publier les résultats de cette évaluation.

### 7. Protection de la vie privée et des données des consommateurs

A notre avis, il est impératif, pour assurer la prospérité du monde numérique, de mettre en place un système juridique intégré qui protège efficacement les données et informations à caractère personnel.

Nous recommandons que les fournisseurs de services OTT, et en particulier les fournisseurs de services utilisant les médias sociaux, s'engagent en faveur d'une plus grande transparence des procédures de traitement des données, obtiennent expressément le consentement de leurs clients avant de publier les données à leur sujet et leur donnent la possibilité de choisir clairement le statut, privé ou public, de leurs communications. Les utilisateurs devraient être en mesure de prendre des décisions éclairées quant au

degré d'accessibilité des données les concernant à d'autres personnes et à l'usage que des tierces parties peuvent en faire.

L'univers en ligne expose les enfants et les jeunes à des risques spécifiques, notamment à des contenus qui ne sont pas de leur âge et à des prédateurs sexuels. Nous reconnaissons qu'il importe de compléter les outils juridiques existants par une série de mesures qui incluent des campagnes de sensibilisation du public, des alertes en cas de contenu douteux et des initiatives d'autorégulation du secteur, tout en poursuivant les efforts d'éducation du consommateur à destination de groupes précis comme les enfants, les jeunes, les parents et les enseignants.

Nous pensons que la création d'une équipe d'intervention en cas d'urgence informatique (CERT) pourrait être très bénéfique pour les consommateurs en ce sens qu'elle comprendrait, entre autres, un service d'alerte avancée prévenant le grand public et les organismes gouvernementaux des menaces et des éventuelles cyberattaques.

## 8. Responsabiliser les consommateurs

Les régulateurs des TIC devraient faire preuve de dynamisme et mener des campagnes de promotion, informer, encourager et sensibiliser les parties prenantes aux avantages et enjeux d'un univers large bande connecté en permanence. A ce stade, il importe de reconnaître la nécessité de protéger et d'éduquer des consommateurs qui n'ont pas tous les mêmes besoins en matière d'accès, et peuvent être particulièrement vulnérables aux pratiques commerciales trompeuses ou éprouver des difficultés à comprendre les modalités et conditions du service proposé (par exemple, personnes illettrées, personnes handicapées, enfants et jeunes). De surcroît, une approche partant de la base et centrée sur les citoyens, avec la participation d'écoles, de centres communautaires et d'ONG, en particulier s'appuyant sur les médias sociaux, pourrait contribuer pour beaucoup à mieux sensibiliser le consommateur.

On peut aussi créer des tribunes de discussion réunissant des parties prenantes, dont des représentants des consommateurs, qui permettront à ces derniers de prendre part à la prise de décisions et à l'élaboration de politiques. Ainsi, les consommateurs pourront faire entendre leur voix dans le cadre d'un dialogue permanent.

## 9. Droit du consommateur à l'information

Les régulateurs doivent s'assurer que tous les prestataires de services mettent rapidement à disposition des informations exactes sur leurs produits et services, de manière claire, transparente et comparable, propice à la prise de décisions rationnelles. Les consommateurs seraient ainsi en mesure de comprendre non seulement quels sont leurs droits et responsabilités mais aussi quelle est la nature des services, y compris les prix et, comment ils sont calculés, et quelle est la qualité de service fournie. Toutes les réglementations liées au droit des consommateurs à l'information doivent être systématiquement et régulièrement mises à jour pour pouvoir être applicables dans la pratique.

## 10. Redéfinir le rôle des régulateurs

Nous sommes conscients du fait que le régulateur des TIC est de plus en plus considéré comme un partenaire des concurrents sur le marché et un défenseur des droits des consommateurs. Ses décisions sont prises sur la base des faits et des compétences techniques, l'objectif étant d'encourager l'accès aux TIC et l'utilisation de ces technologies, la compétitivité des marchés et, plus généralement, le développement socio-économique.

C'est pourquoi il est nécessaire de repenser le mandat des régulateurs des TIC en vue de renforcer stratégiquement leurs capacités de mise en œuvre face aux enjeux de l'environnement numérique dynamique.