

COMPTE RENDU DES ACTIVITES REALISEES PAR L'ART DANS LE CADRE DE LA PROTECTION
DU CONSOMMATEUR EN 2015

N°d'ordre	Nature de l'activité	Observation
1	<p>Mise en place d'un numéro d'appel gratuit 1515 dédié aux consommateurs pour recueillir leurs doléances, réclamations et suggestions, (local disponible, personnel affecté à ce service)</p>	<p>Ligne en phase expérimentale et disposant de cinq(05) postes de réception concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les droits et obligations du consommateur - Procédures de saisine des opérateurs - Informations utiles sur l'ART
2	<p>Lancement de l'Appel d'Offres pour le recrutement d'un consultant pour la mise en place d'un centre d'appel à l'ART Marché déclaré infructueux par le Ministère des Marchés Publics par communiqué n° 2221/ART CIPM du 20 Juillet 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution des plaintes - Plaintes adressées à tous les opérateurs (vols de crédits, suspension de ligne, surfacturation)
3	<p>Traitement des plaintes des consommateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception et diligence des plaintes chez les opérateurs 	<ul style="list-style-type: none"> - 31 plaintes reçues et diligentées - Remboursement de crédits par les opérateurs - Annulation de facture, rétablissement de ligne
4	<p>Relance des activités du comité de veille sur la protection du consommateur qui est compétente pour suivre le marché en vue de déceler et de remédier aux situations qui peuvent porter atteinte à la satisfaction du consommateur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité regroupant les personnels de toutes les structures de l'ART et éventuellement certaines associations des consommateurs • Décision n°00213/ART/D6 du 20 Octobre 2014 portant création, organisation et fonctionnement du comité de veille de la protection du consommateur au sein de l'ART 	<ul style="list-style-type: none"> - Réparations par les opérateurs des dommages causés aux consommateurs, en cas de plaintes fondées, - Réunion de supervision le 29 Septembre 2015, - Mise en place d'une équipe technique devant procéder aux tests et à la veille sur les offres et publications des opérateurs. - (réunions (4) de l'équipe technique le 22 Mai, le 03 Juin, le 10 Juin, le 01erJuillet 2015

5	<p>Plate forme de concertation entre l'ART et les associations de défense des droits des consommateurs (réunion tenue le 23 Juin 2016)</p> <p>Associations conviées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ligue Camerounaise des Consommateurs (LCC) - Fédération des Associations des Consommateurs des Produits et Services des Télécommunications (FACTICs), - Association for Peace and Development in Africa (APDA) - Association Douze Millions des Consommateurs (ADMC) <ul style="list-style-type: none"> • Echanges sur le cadre réglementaire sur la protection du consommateur • Les activités de l'ART sur la protection des consommateurs et la protection des enfants en ligne • Les plaintes des consommateurs (SMS indésirés, jeux promotionnels...) 	<p>Recommandations prises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la sensibilisation des consommateurs sur leurs droits et obligations - Accentuer les contrôles des opérateurs par l'ART (tarifs, qualité de service.....) - Mettre à jour certains textes réglementaires (procédure de traitement des plaintes par les opérateurs....)
6	<p>Plate forme de concertation entre l'ART et les opérateurs en matière de suivi de la protection du consommateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réunions tenues le 23 Octobre 2015 et 08 Décembre 2015 - Désignation des points focaux par chaque opérateur (CAMTEL, MTN, ORANGE, VIETTEL...) - <u>Thématiques</u> : <i>rappel de la réglementation sur la protection du consommateur, procédure de traitement des plaintes par les opérateurs ;</i> - Respect par les opérateurs de la réglementation sur les SMS indésirés, les jeux promotionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions 27 Octobre 2015 et 08 Décembre 2015 - Meilleure appropriation par les opérateurs de leurs obligations réglementaires sur la protection des consommateurs, - Réduction, des plaintes liées, aux SMS indésirés et jeux promotionnels, - Amélioration de l'accueil du consommateur.
7	<p>Plate forme de concertation entre l'ART e le Ministère du Commerce (Aout 2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harmonisation des actions menées dans la protection des consommateurs et dans le suivi des activités des associations de défense des droits des consommateurs 	<p>Préparation du protocole d'accord</p>
8	<p>Elaboration des projets de contrats types d'abonnements entre consommateurs et opérateurs (téléphonie fixe, mobile, internet...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projets de contrats élaborés et soumis à un appel à commentaire auprès des administrations (MINPOSTEL, MINCOMMERCE) et de certaines associations des consommateurs 	<p>Validation prévue en 2016, dans le cadre d'un séminaire -atelier</p>
9	<p>Participation aux festivités de la Journée Mondiale du Consommateur</p>	<p>15 Mars 2015</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Appui logistique de certaines Associations de défense des droits des consommateurs <p>Appui technique aux manifestations des associations de consommateurs (FACTICs)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exposés et conférences débats sur la sensibilisation des droits et obligations des consommateurs, les réalisations de l'ART, la protection • Distribution des brochures sur la protection des consommateurs à l'ART. 	
10	<p>Communication et sensibilisation des consommateurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboration et distribution des dépliants sur la protection du consommateur, • Elaboration aux spots et interviews dans les médias. 	Journées portes ouvertes et séminaires de sensibilisation des consommateurs en préparation pour l'année 2016
11	<p>Séminaire de sensibilisation des consommateurs sur la protection du consommateur à Bertoua (Mai 2015)</p>	

COMPTE RENDU DES ACTIVITES REALISEES PAR L'ART DANS LE CADRE DE LA PROTECTION
DU CONSOMMATEUR EN 2016

N°d'ordre	Nature de l'activité	Observations
1	<p>Plateforme de concertation entre l'ART et les opérateurs sur la protection des consommateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concertation du 12 janvier 2016 et du 23 février 2016 sur le thème : <i>la tarification et la facturation de l'internet - les offres promotionnelles</i> • Les offres de bases des opérateurs • Réunion d'évaluation générale des recommandations tenue le 22 Juin 2016 	<p style="text-align: center;">Recommandations prises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect de la réglementation sur les sms indésirés, les jeux, les offres promotionnelles ; - Facturation équitable de l'internet ; - Séparation du compte client internet et de la voix ; - Diligence du traitement des plaintes ; - Transmission à l'ART des offres pour validation avant leur publication ; - Respect du quota réglementaire de trois sms par jour ; - Information des abonnés sur le coût et la durée des appels ; - Mise à disposition des contrats d'abonnements au grand public ; - Fonctionnement effectif des codes d'activation et de désactivation ;
2	<p>Plate forme de concertation entre l'ART et le Ministère du Commerce (séance de travail du 13 Juin 2016)</p>	<p>Harmonisation des actions dans les relations entre l'ART et les associations des consommateurs</p>

3	<p>Participation de la Journée Mondiale des Consommateurs (15 Mars 2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Animation des conférences débats à la demande des Associations de consommateurs (FACTICs, MISSION CLARITE et ADMC) <p><i>Thèmes : droits et obligations des consommateurs, protection des enfants en ligne</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribution des brochures • Appui logistique à certaines associations de défense des droits des consommateurs 	
4	<p>Traitement des plaintes des consommateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception et diligence d'une vingtaine de plaintes (vols de crédits, utilisation frauduleuse de crédit, suspension abusive de service) • Réponses des opérateurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Remboursement des crédits - Réparation des dommages techniques par les opérateurs
5	<p>Règlement des différends par conciliation entre les consommateurs et les opérateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instruction par l'ART de deux plaintes des consommateurs ENOAH ENOAH et BIKAI Philippe (forum Net) contre Orange Cameroun. <p>❖ <u>Affaire ENOAH ENOAH contre Orange Cameroun</u> M. Enoah Enoah a porté plainte contre Orange Cameroun pour suspension abusive de sa ligne téléphonique L'ART a tenu trois séances de conciliation (le 14 Mars, le 26 Mai et le 02 Juin 2016) de conciliations.</p> <p>❖ <u>Affaire BIKAI Philippe (Forum Net) contre Orange Cameroun</u> M. Bikai Philippe coordonnateur de Forum Net a porte plainte contre Orange Cameroun pour annulation de facture et réparation du préjudice. L'ART a tenues le 29 février 2016, le 14 Mars 2016, le 26 Mai 2016 et le 25 Juin 2016</p>	<p>Les audiences de conciliation se tiennent depuis le 29 février, le 14 Mars, le 26 Mai et le 25 Juin 2016</p>

6	Mise à jour des contrats types d'abonnements <ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte des contributions issues de l'appel à commentaires • Préparation de l'atelier de validation 	
7	Comité de veille <ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation des moyens logistiques • Préparation des campagnes de tests, veille et descentes sur le terrain. 	
8	Centre d'appel <ul style="list-style-type: none"> • Relance du processus d'attribution de la commande relative à la mise en place du centre d'appel à Yaoundé, • Formation des personnels du centre d'appel. 	
9	Séminaire de sensibilisation sur les droits et obligations des consommateurs (Aout 2016)	En préparation
10	Journées portes ouvertes sur la protection du consommateur (Septembre et Octobre 2016)	En préparation
11	Plate forme de concertation entre l'ART et les Associations de défense des droits des consommateurs (Juillet 2016) Participation des administrations : MINPOSTEL, MINCOMMERCE et des opérateurs CAMTEL - MTN - ORANGE - VIETTEL).	
12	Saisine des opérateurs pour l'information des consommateurs sur le cout et la durée de chaque appel téléphonique	
13	Saisine des autorités publiques et des opérateurs sur l'incidence de l'application des droits d'accises de 2% sur les tarifs des appels téléphoniques.	
14	Visite de travail du Directeur Général de l'ART à Douala du 1^{er} au 6 février 2016 <ul style="list-style-type: none"> • Rencontre des autorités administratives municipales et associations des consommateurs, • Rencontre des médias (déjeuner de presse) • Echanges sur les sujets d'actualités du secteur des communications électroniques (4G, qualité de service, protection du consommateur, identification des abonnés. 	

15	<p>Concertations entre l'ART et les autorités publiques MINPOSTEL, MINCOMMERCE et les Associations de défense des droits des consommateurs (Littoral - Ouest - Nord-ouest, Sud-ouest)</p> <p>- Janvier 2016 - Avril 2016 - Mai 2016</p>	Délégation ART Douala
16	Participation à la Journée Mondiale du Consommateur	Délégation ART Garoua
17	<p>Plate forme de concertation entre l'ART et les opérateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désignation des points focaux des opérateurs • Recensement des associations de défense des droits des consommateurs • Animation des travaux au cours de la journée mondiale des télécommunications (N'Gaoundéré Mars 2016) • Exposés débats et échanges avec les consommateurs 	Délégation ART Garoua