

DECISION 2016⁰²³/ARCEP/PT/SE/DR/DRI/DMP/DAJRC/GU portant modalités
d'organisation des publicités commerciales autour des produits et services de
communications électroniques.

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux Communications Electroniques et à la Poste en République du Bénin ;
- Vu la loi n° 2007-21 du 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin ;
- Vu l'ordonnance n° 20/PR/MFAEP du 05 juillet 1967 portant réglementation des prix de stocks ;
- Vu le décret n° 2014-599 du 09 octobre 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
- Vu le décret n° 2014-561 du 24 septembre 2014 et suivant portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
- Vu le décret n° 2014-562 portant nomination au Ministère de la Communication et des Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Vu le décret n° 2008-507 du 08 septembre 2008 portant conditions d'acceptation et d'attribution des autorisations, des permis et des déclarations préalables pour l'exploitation des réseaux et services de télécommunications en République du Bénin et ses arrêtés d'application ;
- Vu l'arrêté n° 87 MCT/CAB/DCP/SRC du 13 juin 1995 relatif à la publicité des prix des biens et services ;

- Vu** l'arrêté n° 2008-0065/MC/DC/SGM/DGCI/DPCI/DCLF/SA du 14 novembre 2008 portant organisation des ventes promotionnelles, soldes et liquidations ;
- Vu** la décision n° 2013-141/ATRPT/PT/SE/DAF/DAEP/DO/DAJRC du 1^{er} juillet 2013 portant modalités d'organisation des publicités commerciales autour des produits et services des postes et télécommunications ;
- Vu** la décision n° 2016-022/ARCEP/PT/SE/DMP/DR/DRI/DAJRC/GU du 21 juin 2016 fixant les modalités d'organisation des promotions de vente des produits et services de communications électroniques
- Vu** les conventions et cahiers des charges d'établissement et d'exploitation de réseaux de fourniture de services de communications électroniques ouverts au public ;

Sur proposition du Secrétaire Exécutif,

Après en avoir délibéré en sa séance du 24 mars 2016.

DECIDE

Article 1 : La présente décision définit les modalités d'organisation des publicités commerciales par les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public en République du Bénin.

Elle fixe également les dispositions particulières d'information du client en matière de prix, des caractéristiques ainsi que des conditions de réalisation des prestations.

Article 2 : Au sens de la présente décision, on entend par publicité toute forme de message quel que soit son support, notamment oral, radiodiffusé, télévisé, écrit, affichage, SMS (Short Message Service), MMS (Multimédia Messaging Service) ou par voie électronique, émis par un opérateur de réseaux de communications électroniques ouverts au public, pour promouvoir ses produits et services.

Article 3 : Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public sont tenus d'informer de façon régulière et explicite le public des tarifs, des caractéristiques ainsi que des conditions générales et spécifiques de leurs offres de services.

Ces informations doivent être clairement précisées dans le contenu de l'offre sans occulter les détails sur les aspects technique, tarifaire, contractuel et autres.

Article 4 : Toute modification apportée aux conditions initiales d'une offre de service ou produit de communications électroniques doit être portée à la connaissance du public par les moyens et les supports identiques à ceux utilisés lors de son lancement.

Article 5 : Pour répondre à l'obligation d'information du client sur les caractéristiques essentielles de l'offre, les messages publicitaires, quel que soit leur support (oral, visuel, audio, papier, sms ou voie électronique) doivent contenir les éléments ci-après :

- la désignation exacte de l'offre proposée ;
- les tarifs de l'offre toutes taxes comprises (TTC) en l'occurrence le tarif principal de l'offre lorsque celle-ci comprend plusieurs composantes tarifaires ;
- la ou les durées minimale(s) d'engagement liées à l'offre ;
- les conditions d'accès à l'offre y compris les équipements clients nécessaires pour y accéder ;
- au cas où un équipement ou une application spécifique est indispensable pour le fonctionnement du service proposé dans l'offre, ses caractéristiques sont obligatoires ainsi que son prix (TTC).

Article 6 : Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public ont l'obligation de procéder à l'affichage des informations minimales suscitées, de manière lisible et visible, dans les agences commerciales, les points de ventes ou tout autre endroit où la clientèle est habituellement reçue.

En cas de pluralité d'offres, les services peuvent être énumérés par ordre alphabétique ou par catégorie.

Article 7 : Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public doivent veiller à la quiétude des clients en évitant de les perturber par des informations à caractère publicitaire notamment la nuit de 21 heures à 06 heures du matin.

Article 8 : Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public doivent éviter de faire de la prospection directe au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique utilisant sous quelle que forme que ce soit, les coordonnées d'une personne physique qui n'a exprimé son consentement préalable à recevoir ladite prospection.

Article 9 : Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public doivent communiquer à leurs abonnés le code pouvant leur permettre de désactiver toute offre préalablement activée selon leur volonté.

Article 10: Les opérateurs de réseaux de communications électroniques doivent s'abstenir de diffuser des messages publicitaires comportant, sous quelque forme que ce soit, des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire le client ou le consommateur en erreur.

A cet effet, ils sont tenus de prendre des mesures permettant de veiller notamment à :


- l'exactitude des informations relatives à l'offre ;
- la précision sur la durée de disponibilité de l'offre en termes de quantité et de prix ;
- la précision exacte sur l'origine du message publicitaire lorsqu'il est transmis par SMS ou par voie électronique ;
- l'absence de toute mention de nature à induire le consommateur en erreur.

Article 11: Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public doivent assurer la lisibilité de toutes les composantes du message publicitaire.

A cet effet, ils sont tenus d'afficher :

- clairement et explicitement le message principal de la publicité qui peut être le prix TTC ou toutes autres caractéristiques essentielles de l'offre telles que précisées à l'article 5 ci-dessus ;
- lisiblement les différentes caractéristiques de l'offre telles que les conditions d'éligibilité et/ou les conditions d'application ;
- dans le même espace visuel et dans les mêmes conditions que le message principal, toutes les autres conditions auxquelles l'offre est soumise.

Article 12 : La lisibilité doit se traduire par l'usage des caractères qui, par leur taille, leur couleur, leur contraste et leur emplacement dans le message publicitaire, permettent la lecture de toutes les mentions dans les conditions normales.

Article 13 : Les messages publicitaires concernant les promotions de produits ou services de communications électroniques doivent indiquer de manière explicite, en sus du prix 

promotionnel (TTC), le prix pérenne (TTC) applicable à l'issue de la promotion, la période de la promotion ainsi que les conditions pour en bénéficier.

Article 14 : Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public qui ne respectent pas les normes en matière de publicité seront sanctionnés conformément à la réglementation en vigueur.

Article 15 : La présente décision abroge toutes dispositions antérieures contraires. Elle prend effet pour compter de sa date de signature et sera notifiée aux opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public. Elle sera publiée partout où besoin sera.

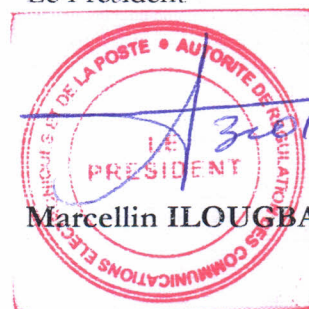
Fait à Cotonou, le **22 JUIN 2016**

Ont siégé :

Madame: Sofiatou ONIFADE BABA-MOUSSA

Messieurs : Chabi Félicien ZACHARIE
Edouard WALLACE
Marcellin ILOUGBADE
N'unayon Hervé HOUNTONDJI
Urbain FADEGNON
Wilfrid Aubert Serge MARTIN

Le Président



Marcellin ILOUGBADE

Ampliations :

Original :	01
MENC :	01
Archives :	01
Opérateurs de téléphonie :	06
FAI :	10
Associations de Consommateurs :	08