

RDC : Kodjo Ndukuma pour une régulation du numérique protectrice des consommateurs



Le Docteur en Droit comparé de l'Université Panthéon-Sorbonne (France), spécialiste en Droit de l'économie numérique, Kodjo Ndukuma Adjayi a plaidé pour une régulation du numérique protectrice des consommateurs en Rd Congo. Au cours d'une conférence – débat où il était intervenant, à l'occasion de la journée internationale des consommateurs, cet Expert en Télécoms a soulevé des écueils préjudiciables qui nécessitent d'être résolus par une loi spécifique et adaptée.

Zoom Eco revient sur quelques points clés de cette conférence qui s'est tenue le 15 mars dernier à l'initiative de l'Organisation de défense des consommateurs (ODC) sous le thème : «*Rendre les marchés du numérique plus équitables*».

- En 2017, a indiqué Kodjo Ndukuma, la RDC comptait 35 366 547 abonnés aux lignes téléphoniques, 13 198 592 abonnés à l'Internet mobile et 9 032 032 utilisateurs de

Lire aussi sur [RDC : Kodjo Ndukuma pour une régulation du numérique protectrice des consommateurs \(zoom-eco.net\)](https://zoom-eco.net)

l'argent mobile. Le revenu total GSM pour les trois derniers mois / 2017 était de 304 587 654 \$ (y compris voix, SMS, Internet mobile, argent mobile, autres services).

- Évoquant une pensée de JF Kenedy [lors de son discours de 1962 (discours sur l'état de l'union, en français)], il a affirmé que les consommateurs constituent la catégorie la plus importante d'agents de l'économie, mais aussi les moins entendus. Dans le monde, la reconnaissance du syndicat des consommateurs a vu le jour en 1980-1983. En France, le Code de la consommation a été promulgué en 1983, avant que la "loi Hamon" de 2014 finisse par donner une définition légale du consommateur qui lui faisait défaut.
- Les huit principaux et généraux droits des consommateurs ont été rappelés à l'assistance. Il s'agit de : *droit d'accès des consommateurs aux moyens de satisfaction de leurs besoins de base ; droit à la sécurité des consommateurs, droit à être informé suffisamment du prix et des propriétés de l'offre; droit de choisir ; droit à être entendu ; droit à l'éducation des consommateurs ; droit à la réparation en cas de préjudice à la consommation ; et, droit à un environnement sain.*



- Dans ce domaine, soutient Kodjo Ndukuma, les défis sont les mêmes avec la situation en RDC : *le prix, la qualité et la disponibilité des services pour tous*. Il s'agit également de la santé et de l'environnement, en raison des dangers des EMF (electromagnetic field) c'est-à-dire les émissions du champ électromagnétique qui peuvent avoir des impacts négatifs sur les personnes autour des antennes GSM (BTS, station de base). À l'étranger, des recommandations de prudence veulent qu'aucune antenne relais des Télécoms ne soit installée près des écoles ou des hôpitaux (Ce principe de précaution alimente en France la "Loi Abeille": loi n°2015-136 du 9 février 2015, relative à la

sobriété, à la transparence, à l'information et à la concertation en matière d'exposition aux ondes électromagnétiques).

- D'autres questions d'équilibre entre intermédiaires financiers en ligne, agents de m-banking, messageries financières électroniques et consommateurs du marché numérique concernent l'absence de «*système centralisé de paiement électronique*» devant relever de la Banque nationale (BCC) afin de protéger les utilisateurs contre tous les incidents de paiement éventuels, à cause de la virtualisation des transferts (e-transferts) de fonds.
- Pour l'orateur, les gens doivent être conscients de leurs droits pour pouvoir se rassembler et porter leurs réclamations au tribunal, auprès du gouvernement, aux opérateurs directement ou à l'Autorité de régulation (en cas de préjudice, dans le cadre des procédures législatives en cours, face aux cas d'augmentation des tarifs ou à la suite d'une mauvaise qualité des services numériques).
- Depuis 2008, a-t-il insisté, l'OCDE a défini trois sous-secteurs des TIC : 1° les secteurs producteurs d'équipements, 2° les secteurs distributeurs des TIC et 3° les secteurs des services (Télécoms, audiovisuel, télédistribution).
- L'exemple de location des chaînes câblés de teledistribution montre les limites de la régulation sectorielle (CSAC, ARPTC, MinMedia, MinPTNIC évoluant en "silo" face à des problématiques consuméristes qui sont plutôt transversales). La situation à propos, a-t-il indiqué, n'est pas juste pour quelqu'un qui prépaie une facture d'avance pour tout un mois, tandis qu'il n'est pas capable d'en consommer les programmes de télévision en raison du manque de courant électrique (de la SNEL) la moitié du temps. Il n'y a pas de remboursement dans ce cas, ni de modalité de compensation.



Lire aussi sur [RDC : Kodjo Ndukuma pour une régulation du numérique protectrice des consommateurs \(zoom-eco.net\)](#)

- Kodjo Ndukuma a constaté que le recours judiciaire n'est pas toujours la meilleure voie de réparation des préjudices individuels, liés aux services numériques, car les pertes directes consistant en des sommes modiques à l'échelle individuelle, en termes d'unités (crédits de communication), d'e-money/e-wallet (argent dans le portefeuille électronique). En effet, les services d'un procès prendraient du temps (alors que la célérité du numérique n'attend pas). Ils nécessitent par ailleurs plus d'argent que les intérêts perdu de la "longue traîne" concernés au niveau individuel. Des moyens alternatifs sont nécessaires pour une protection à la fois technique, économique et juridique plus adaptée face aux risques d'inéquité auxquels le numérique confronte les millions de consommateurs pris globalement.
- D'après lui, *en attendant le futur Code congolais de la Consommation, le gouvernement doit offrir une meilleure réglementation et surtout une efficiente "régulation ex ante" en faveur des droits des consommateurs, en ce qui concerne les géants de l'Internet et le pouvoir économique des entreprises de télécommunications. C'est ce que recommande l'article 3-1° de la loi n°014/2002 sur l'ARPTC pour une concurrence du secteur des Télécoms à l'avantage et en considération des consommateurs. Cette disposition souffre d'absence d'accompagnement régulateur conséquent.*
- La journée des droits des consommateurs reste le moment de promouvoir les droits "fondamentaux" de tous les consommateurs, d'exiger que ces droits soient respectés et protégés, surtout pour les plus vulnérables d'entre eux (notamment les jeunes avant l'âge de la majorité, les vieux et les personnes vivant avec handicapés). Dans le monde, les mouvements consuméristes vont jusqu'à protester quant aux abus de l'économie de marché et aux injustices sociales qui les minent.
- Cette conférence-débat enrichissante et participative s'est déroulée le 15 mars courant en la salle des Conférences du Collège Boboto, en présence du président de l'organisation des consommateurs (ODC) et du Directeur de cabinet du Ministre des PTNTIC de la RDC.

Zoom Eco

République Démocratique du Congo
**Autorité de Régulation de la Poste et des
Télécommunications du Congo**
Direction Economie et Prospective



Annexe 2 : TABLEAU DE BORD

INDICATEURS	T4 -16	T3-17	T4-17	Variation T3-17 T4-17
1. ABONNEMENTS				
Total abonnements	28,889,317	33,529,508	35,366,547	5.48%
Souscriptions Internet mobile	10,379,977	12,147,297	13,198,592	8.65%
Souscriptions mobile money	6,169,226	8,317,608	9,032,032	8.59%
2. TRAFIC VOIX (Minutes)				
Intraréseau	2,913,326,694	2,898,767,606	2,819,014,995	-2.75%
Interconnexion nationale (sortant +entrant)	742,708,392	800,296,277	726,994,802	-9.16%
Interconnexion internationale (sortant +entrant)	119,897,484	96,712,223	87,432,021	-9.60%
Total trafic voix	3,775,932,569	3,795,776,106	3,633,441,817	-4.28%
3. TRAFIC SMS (nombre)				
Intraréseau	2,943,564,398	3,578,559,176	3,309,941,982	-7.51%
Interconnexion nationale (sortant +entrant)	90,292,021	91,773,579	90,078,874	-1.85%
Interconnexion internationale (sortant +entrant)	12,295,295	17,156,001	12,634,932	-26.35%
Total trafic SMS	3,046,151,714	3,687,488,756	3,412,655,788	-7.45%
4. TRAFIC DATA (Mb)				
Trafic Internet mobile	4,296,755,475	6,054,430,005	6,810,470,550	12.49%
5. REVENU (USD)				
Voix	212,453,461	213,519,487	210,548,700	-1.39%
SMS	12,033,729	17,220,508	18,693,672	8.55%
Internet mobile	43,710,635	43,712,122	52,503,031	20.11%
Mobile money	7,591,282	11,264,973	13,255,209	17.67%
Autres revenus	10,378,044	11,017,821	9,587,041	-12.99%
Total revenu	286,167,151	296,734,910	304,587,654	2.65%
6. TARIFS (USD)				
Tarif Moyen on-net	0.0998	0.0998	0.0998	0.00%
Tarif plancher On-net	0.051	0.061	0.061	0.00%
Tarif Moyen off-net	0.113	0.113	0.113	0.00%
Tarif plancher off-net	0.085	0.088	0.088	0.00%