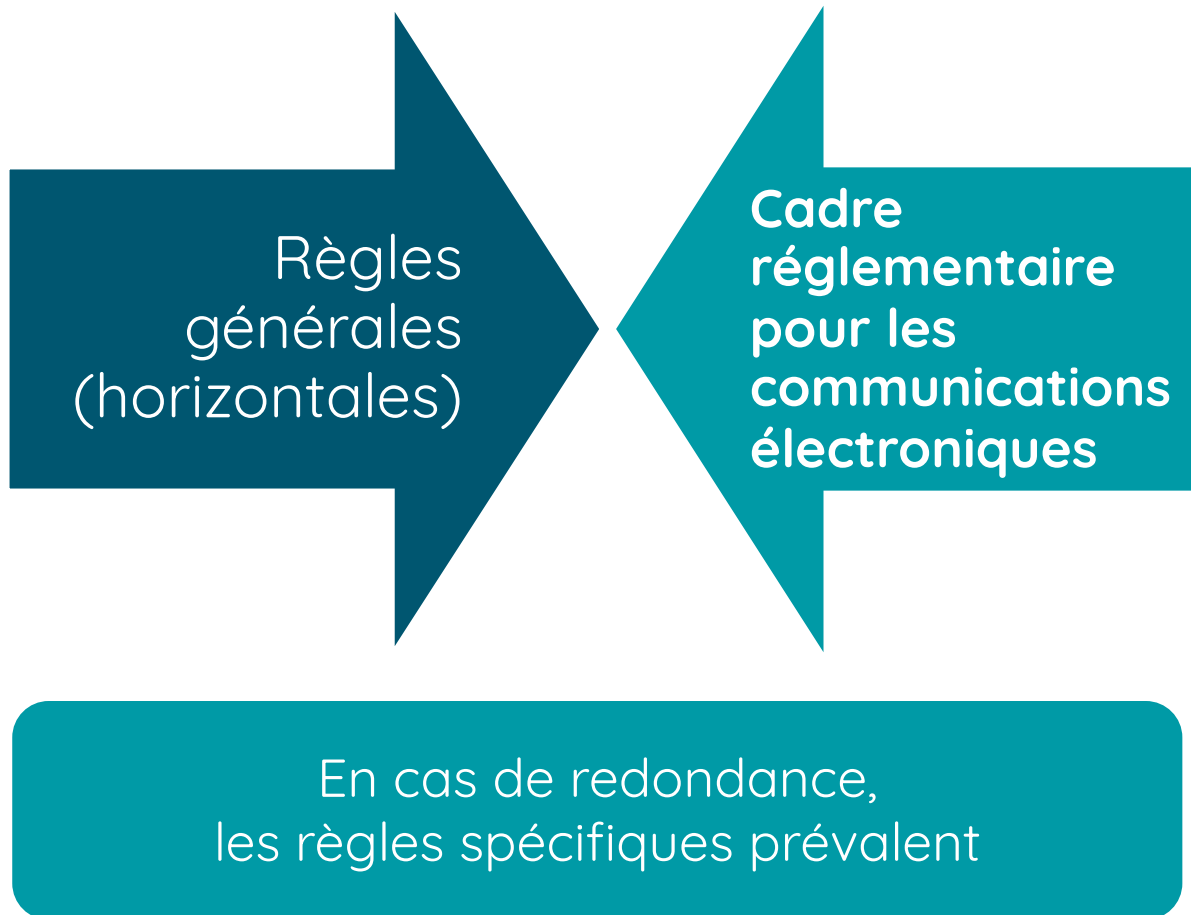


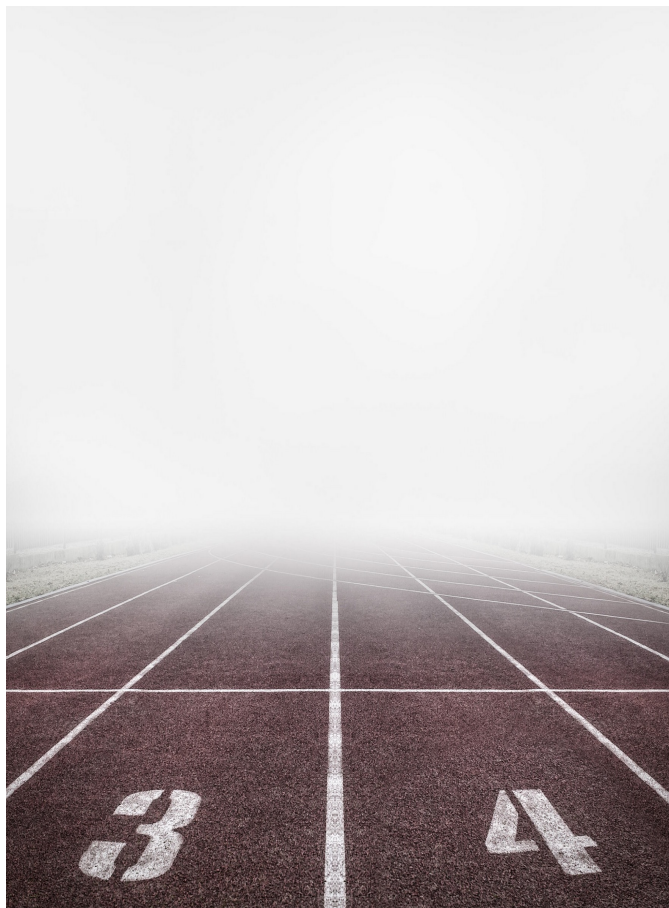
Les règles européennes clés pour la protection des consommateurs de services télécoms

28 April 2025
Laurence Nivot – Cullen International

Règles générales vs Règles spécifiques



Pourquoi des règles spécifiques pour les consommateurs télécoms?



Protection des consommateurs: les règles européennes horizontales



Promotion,
marketing



Conclusion du
contrat



Performance du
contrat

2005 - Directive sur les pratiques commerciales déloyales

1993 - Directive sur les clauses abusives

2011 - Directive sur les droits des consommateurs

Bilan de qualité
+
Future proposition
sur l'Équité numérique
(Digital Fairness Act)

2020 Directive sur les actions représentatives

Protection des consommateurs telecoms: les règles européennes spécifiques



2015

**Règlement
Internet
Ouvert**
(UE) 2015/2120

2018

**Code des
Communications
Electroniques
Européen**
(UE) 2018/1972

Harmonisation complète
des droits
des utilisateurs finaux

Les droits des consommateurs dans le CCEE

Outil de comparaison des offres

Countries	Comparison tool provided by the NRA	Comparison tool provided by a third party with NRA accreditation
 Belgium	✓	✗
 Czech Republic	✓	✗
 France	✗	✗
 Germany	✗	✗
 Ireland	✓	✗
 Italy	✗	✗
 Luxembourg	✓	✗
 Netherlands	✗	✗
 Poland	✗	✗
 Portugal	✓	✗
 Slovakia	✓	✗
 Spain	✗	✗
 Sweden	✗	✗

Cullen International, January 2025, research based on 13 EU countries

Les droits des consommateurs dans le CCEE

Outil de comparaison des offres

Récapitulatif contractuel

CONTRACT SUMMARY TEMPLATE

PART A –Template

[Service name]	[Provider/provider logo] [Contact]
----------------	---------------------------------------

Contract summary

- This contract summary provides the main elements of this service offer as required by EU law ⁽¹⁾.
- It helps to make a comparison between service offers.
- Complete information about the service is provided in other documents.

Services and equipment

[...]

Les droits des consommateurs dans le CCEE

Outil de comparaison des offres

Récapitulatif contractuel

Durée max. du contrat: 24 mois



DANEMARK

Durée max. du contrat =
6 mois

Les droits des consommateurs dans le CCEE

Outil de comparaison des offres

Récapitulatif contractuel

Durée max. du contrat: 24 mois

Contrôle des dépenses et alertes



ALLEMAGNE

Les opérateurs doivent informer les utilisateurs finaux lorsqu'ils ont utilisé 80% de leur forfait data mensuel

Les droits des consommateurs dans le CCEE

Outil de comparaison des offres

Récapitulatif contractuel

Durée max. du contrat: 24 mois

Contrôle des dépenses et alertes

Mettre fin au contrat

Countries	Maximum compensation for early termination
 Belgium	✓
 Croatia	✓
 Czech Republic	✓
 Denmark	Unregulated
 France	✓
 Germany	✓
 Ireland	Unregulated
 Italy	✓
 Netherlands	Unregulated
 Poland	✓
 Portugal	✓
 Slovakia	Unregulated
 Spain	Unregulated
 Sweden	Unregulated

Cullen International, March 2025, research based on 14 EU countries

Les droits des consommateurs dans le CCEE

Outil de comparaison des offres

Récapitulatif contractuel

Durée max. du contrat: 24 mois

Contrôle des dépenses et alertes

Mettre fin au contrat

Compensation en cas de problème



BELGIQUE

Compensation automatique

Les droits des consommateurs dans le CCEE

Outil de comparaison des offres

Récapitulatif contractuel

Durée max. du contrat: 24 mois

Contrôle des dépenses et alertes

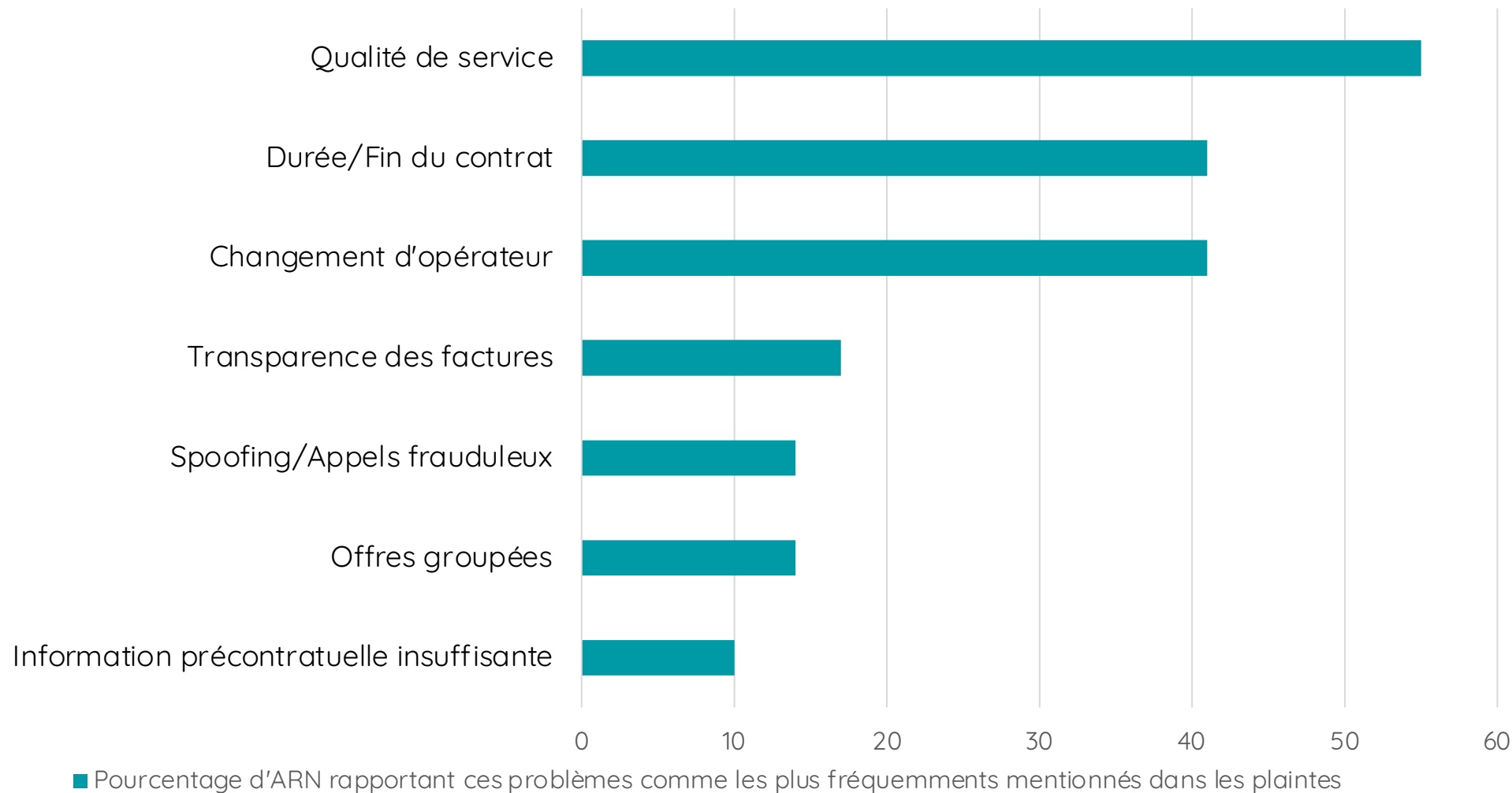
Mettre fin au contrat

Compensation en cas de problème

Règles applicables aux offres groupées

Résolution extrajudiciaire des conflits

Sujets de plaintes les plus fréquents rapportés par les autorités de régulation



Source: BEREC [opinion](#) BoR (24) 180



Merci!

laurence@cullen-international.com