

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Le droit des consommateurs de refuser de recevoir des messages de masse à visée publicitaire ou commerciale sur leurs téléphones mobiles

LOME, Togo, le 26 juillet 2022

A l'issue de l'enquête de satisfaction des clients des services de communications électroniques au Togo réalisée par l'ARCEP du 30 mai au 17 juin 2022, une des préoccupations majeures exprimées par les consommateurs porte sur **l'envoi de messages intempestifs à caractère publicitaire ou commercial par les opérateurs de services de communications électroniques.**

Pour donner suite à cette expression des consommateurs, l'ARCEP a, conformément aux dispositions de l'article 37.2 des cahiers des charges des opérateurs (Moov Africa Togo et Togo Cellulaire) qui leur font obligation d'offrir aux clients l'option de refuser de recevoir des messages de masse à visée publicitaire ou commerciale, enjoint aux deux opérateurs de téléphonie mobile :

- de permettre à chaque client de décider de ne plus recevoir de message à caractère publicitaire ou commercial sur son téléphone par une notification à travers un code USSD ;
- d'indiquer désormais à la fin de tout message SMS à caractère publicitaire ou commercial, le code USSD permettant au client de notifier à l'opérateur son refus de recevoir ce type de message.

A cet effet, **et conformément au message que l'ARCEP a fait transmettre à toute la base clientèle des opérateurs mobiles,** il est mis à la disposition de tous les clients des opérateurs de communications électroniques mobiles qui ne souhaitent plus recevoir de messages SMS à caractère publicitaire ou commercial, un code USSD leur permettant de notifier leur refus à l'opérateur. Il s'agit des codes USSD ci-après :

- **Pour TOGO CELLULAIRE (TOGOCOM) : *102*7#**
- **Pour MOOV AFRICA TOGO : *100*3#**

Pour toute information complémentaire, veuillez appeler gratuitement le centre d'appel de l'ARCEP au 8000.

