



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la communication
Services de télécommunication

Protéger, mais quand et comment?

**Les grandes lignes de la protection
des consommateurs dans un marché
régulé**

12 mai 2011

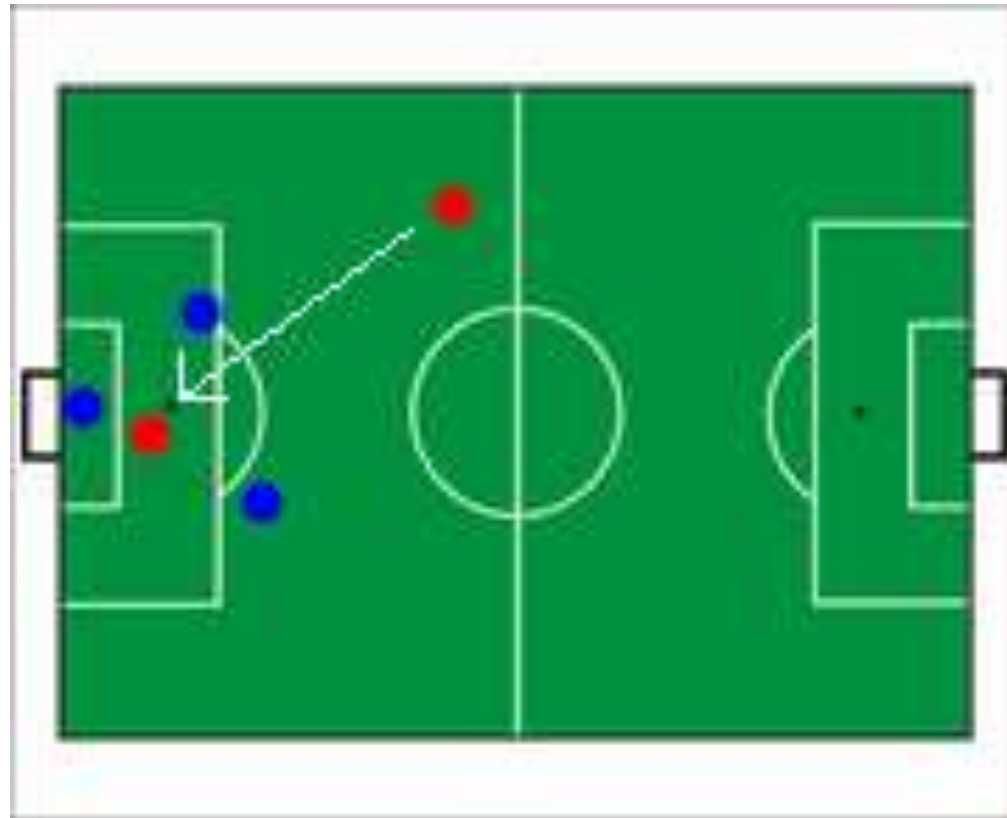


Le cadre général





Le cadre général





Le cadre général





Le cadre général





Les besoins du consommateur





Les besoins du consommateur





Les besoins du consommateur



Protéger, mais quand et comment? |

Jens Kaessner



Dysfonctionnements du marché ?

dominance

indivisibilité

manque
d'information

effets
externes

autres



Dysfonctionnements du marché ?

- dominance





Dysfonctionnements du marché ?

- Indivisibilité





Dysfonctionnements du marché ?

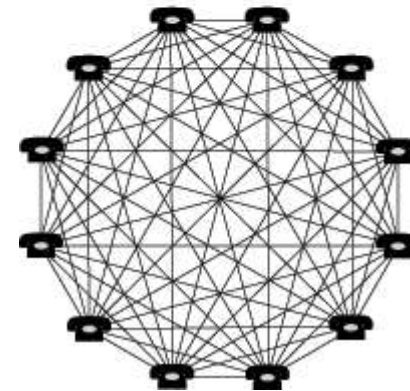
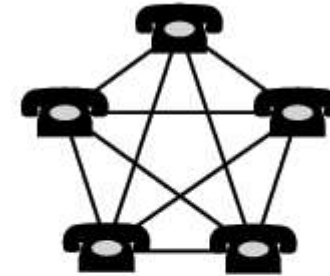
- Manque d'information





Dysfonctionnements du marché ?

- Effets externes





Comment procéder

1. Ecouter les consommateurs



1. 2. Analyser le marché

