



Journée mondiale des droits des consommateurs : samedi 15 mars 2014

FIXONS NOS DROITS EN MATIÈRE DE TÉLÉPHONIE !

À propos de Consumers International

Créée en 1960, Consumers International (CI) est la fédération mondiale des organisations de défense des droits des consommateurs. Notre objectif est de veiller à ce que les droits des consommateurs ne soient jamais ignorés. Avec plus de 240 organisations membres dans 120 pays, nous représentons la seule voix indépendante faisant autorité pour les consommateurs du monde entier. Nous sommes une organisation à but non lucratif immatriculée au Royaume-Uni.

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

Journée mondiale des droits des consommateurs : samedi 15 mars 2014

Fixons nos droits en matière de téléphonie !

Sommaire

Journée mondiale des droits des consommateurs : fixons nos droits en matière de téléphonie !	3
Pourquoi les droits en matière de téléphonie sont importants	3
S'engager	3
Programme de CI en matière de téléphonie	4
Les groupes de consommateurs luttent déjà pour obtenir des droits en matière de téléphonie.....	5
Études de cas pouvant contribuer à votre campagne.....	6
Proposer aux consommateurs des contrats équitables rédigés dans un langage clair, complet et accessible.....	6
Permettre aux consommateurs d'en avoir pour leur argent	7
Facturer les consommateurs de manière juste et transparente	8
Écouter les réclamations des consommateurs et y répondre	11
Annexe I.....	133

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

Journée mondiale des droits des consommateurs : samedi 15 mars 2014

Fixons nos droits en matière de téléphonie !

Peut-on imaginer un monde sans téléphone portable ? En quelques années, cet objet est devenu un élément indispensable de nos vies et on le trouve dans presque tous les pays du monde.

Mais tandis que le nombre d'utilisateurs avoisine les 7 milliards, de quel type de service bénéficient-ils ? Sont-ils traités de manière équitable ? L'objectif de notre campagne « Fixons nos droits en matière de téléphonie ! » pour la Journée mondiale des droits des consommateurs 2014 est de s'attaquer aux problèmes qui affectent le plus les consommateurs de services mobiles.

La JMDC a été créée le 15 mars 1983 pour défendre les droits des consommateurs dans le monde entier. Pour l'édition 2014, nous appelons les membres et sympathisants de CI à mettre l'accent sur les questions de consommation qui empêchent et entravent le succès de cette technologie.

Pourquoi les droits en matière de téléphonie sont importants

En 2013, on estimait que 6,8 milliards de personnes possédaient un téléphone portable, contre 6 milliards en 2011 et 5,4 milliards en 2010¹. Quand on sait que nous sommes 7,2 milliards d'habitants sur Terre, on se rend compte à quel point le téléphone portable s'est développé !

Parallèlement, les services mobiles se sont transformés, le téléphone servant à appeler et envoyer des SMS étant devenu un mini-ordinateur permettant d'accéder à des informations et des services essentiels en termes de subsistance et de santé. Cet outil pratique devient également de plus en plus important dans l'autonomisation des citoyens et des consommateurs. Avoir accès à la connectivité mobile est une nécessité qui dépasse à présent l'activité de loisir.

S'engager

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

À mesure que la JMDC 2014 approche, CI va mettre l'accent sur les problèmes et les enjeux auxquels les consommateurs de téléphonie sont confrontés dans le monde entier. La semaine précédant le 15 mars en marquera le point d'orgue avec une action à l'échelle mondiale. Si l'on y ajoute vos activités nationales, nous souhaitons ainsi susciter des changements importants dans la manière de traiter les consommateurs.

Les détails concernant la manière de s'engager seront dévoilés en janvier ; gardez l'œil sur les communications de CI concernant la JMDC !

N'oubliez pas de vous inscrire au réseau électronique de la JMDC 2014 pour connaître la suite des événements : <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

Programme de CI en matière de téléphonie

CI est en train de préparer un programme sur les droits en matière de téléphonie pour la JMDC. Certains problèmes affectent les utilisateurs de services mobiles dans le monde entier et nous souhaitons que chaque membre et sympathisant de CI se joigne à notre appel. Nos revendications incluent les points suivants :

1. Proposer aux consommateurs des contrats équitables rédigés dans un langage clair, complet et accessible

Les consommateurs se sentent souvent trompés par leur opérateur de téléphonie mobile, soit à cause de conditions contractuelles inéquitables, soit parce qu'ils n'ont pas compris ce qu'ils ont signé. Les opérateurs devraient toujours proposer des contrats équitables présentant clairement toutes les informations pertinentes afin que les consommateurs puissent exercer leur droit de faire des choix éclairés.

2. Permettre aux consommateurs d'en avoir pour leur argent

Les consommateurs souscrivent à des services mobiles afin de communiquer et de s'informer. Il est donc légitime d'attendre de ces services qu'ils soient de très grande qualité et fournis de manière

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

continue, sans interruption.

3. Facturer les consommateurs de manière juste et transparente

Les consommateurs ne devraient pas être facturés pour des services qu'ils n'ont pas demandés. Nous exigeons des factures justes et transparentes ainsi qu'une protection contre les facturations frauduleuses.

4. Donner aux consommateurs du pouvoir sur leurs propres informations

Les opérateurs comme les autorités de régulation des télécommunications doivent protéger les données personnelles que les consommateurs communiquent pour pouvoir utiliser les services mobiles. Si le fait de consentir à l'exploitation des données personnelles peut améliorer l'utilisation du téléphone portable, cela peut également compromettre le droit à la sécurité du consommateur. Les consommateurs doivent être en mesure de fixer les conditions d'utilisation de ces données.

5. Écouter les réclamations des consommateurs et y répondre

Les opérateurs de téléphonie devraient disposer de systèmes de gestion des plaintes efficaces, et en cas de mécontentement des consommateurs, des mécanismes de recours devraient être en place pour trouver une solution équitable. Nous devons être en mesure de sanctionner les opérateurs dont les pratiques commerciales sont abusives et injustes.

Les groupes de consommateurs se battent déjà pour obtenir des droits en matière de téléphonie

L'évolution du secteur des télécommunications mobiles continue de produire des bénéfices réels pour les consommateurs du monde entier. Toutefois, malgré le succès incontestable du secteur, des craintes sérieuses demeurent concernant le droit des consommateurs à l'information, la sécurité, le respect de la vie privée, la

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

confiance mutuelle et l'équité. Dans de nombreux pays du monde, les consommateurs sont victimes d'abus, de pratiques inéquitables et d'instabilité dans les services de télécommunication mobiles.

En Malaisie, le Centre national de réclamations des consommateurs (NCCC), un organisme indépendant chargé du suivi des réclamations des consommateurs, a indiqué dans son rapport annuel 2012 que le secteur des télécommunications était celui qui enregistrait le plus grand nombre de plaintes. Les 5 985 réclamations reçues concernent la mauvaise connectivité et des préoccupations sur les tarifs et la facturation.

Dans le secteur des télécommunications, la plupart des plaintes concernent les services mobiles. En Australie, le rapport 2012-2013 du médiateur des télécommunications (Telecommunications Industry Ombudsman, TIO) indique que les plaintes relatives aux services mobiles sont plus importantes que pour tout autre service de téléphonie ou d'Internet. Sur les 91 331 plaintes reçues au sujet des services mobiles, les questions liées à la couverture arrivent en tête avec 25 770 réclamations (incapacité d'émettre ou de recevoir des appels et des messages, impossibilité de se connecter à Internet, mauvaise qualité de la voix et interruption des appels)ⁱⁱ.

Études de cas pouvant contribuer à votre campagne

1. Proposer aux consommateurs des contrats équitables rédigés dans un langage clair, complet et accessible

L'une des préoccupations majeures des consommateurs concerne les informations trompeuses, floues et incomplètes qu'ils reçoivent lorsqu'ils souscrivent à des services mobiles. Nombreux sont les consommateurs qui ont le sentiment que leur contrat est inéquitable ou l'impression de ne pas disposer de toutes les informations sur les dispositions contractuelles. Il en résulte souvent de la confusion et des coûts supplémentaires pour les utilisateurs finaux.

Exemples de situations inéquitables et floues :

- Les consommateurs ne disposent pas de toutes les informations concernant leur contrat.
- Les dispositions relatives au renouvellement automatique du contrat sont dissimulées/vagues.

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

- Les consommateurs n'ont pas conscience qu'ils sont liés par un engagement de longue durée.
- Des pénalités injustes sont facturées en cas de changement d'opérateur ou de résiliation.

Which? Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, lorsque les consommateurs titulaires d'un contrat « au forfait » ont été contraints de payer pour les augmentations tarifaires, l'association Which? (membre de CI) a lancé une campagne intitulée « Fixed should mean fixed »ⁱⁱⁱ (Forfait fixe signifie forfait fixe) pour obliger les opérateurs de téléphonie mobile à autoriser leurs clients à résilier leur contrat sans frais en cas de hausse tarifaire supérieure à ce qui avait été souscrit.

FACUA-Consommateurs en action, Espagne

En Espagne, l'organisation FACUA-Consommateurs en action (membre de CI) a mené une campagne intitulée *#liberamimovil* (Désimlocker mon portable) pour s'opposer à la vente de téléphones portables verrouillés qu'il n'est pas possible de débloquer avant la fin du contrat. Dans la mesure où la loi espagnole de protection des consommateurs reconnaît l'autonomie des autorités de consommation dans chacune des 17 communautés autonomes du pays^{iv}, la FACUA a fait pression pour sanctionner les entreprises qui continuent de pratiquer une telle politique et l'opérateur Movistar (l'un des principaux en Espagne) a annoncé qu'il mettait fin à sa politique^v.

2. Permettre aux consommateurs d'en avoir pour leur argent

Les frais élevés et les promesses des opérateurs télécoms incitent les consommateurs à exiger une connectivité mobile à tout moment, mais en dépit des évolutions technologiques, la médiocrité du service demeure une préoccupation persistante.

Exemples de service insuffisant :

- *Faible couverture mobile* : la connexion mobile est incomplète et fluctuante, de sorte que les consommateurs ne peuvent utiliser les services mobiles d'une région à l'autre.
- *Interruption de service* : les consommateurs sont victimes de coupures, de lenteurs dans l'accès

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

à Internet mobile ou de plantage des applications mobiles.

- *Mauvais traitement des plaintes et non-résolution des problèmes.* Les consommateurs doivent longuement patienter et les problèmes ne sont pas résolus comme ils le souhaiteraient.

Association des consommateurs du Mali (ASCOMA), Mali

Avec l'appui de CI, l'Association des consommateurs du Mali (ASCOMA)^{vi} a appelé les opérateurs à améliorer leurs infrastructures de réseau afin d'assurer la fourniture des services promotionnels proposés aux consommateurs. La médiocrité des réseaux provoque des coupures et des « zones mortes ». En raison de ces défaillances, les consommateurs ne bénéficient pas des services offerts.

Countryside Alliance, Royaume-Uni

Dans le sud-ouest de l'Angleterre, la population a été invitée à s'engager dans la campagne de Countryside Alliance visant à améliorer la couverture mobile dans les zones rurales de la région, où les signaux de réseau sont souvent faibles ou inexistants. Selon Countryside Alliance, la piètre qualité du réseau provoque une perte de moyens de subsistance^{vii}.

3. Facturer les consommateurs de manière juste et transparente

Sans informations claires et complètes, les consommateurs risquent de se voir facturer injustement des services mobiles. Trop souvent, ils doivent payer pour des services et des produits qu'ils n'ont pas acceptés ou qui sont associés à des services gratuits. Les droits des consommateurs sont également mis en péril lorsqu'on leur facture des produits ou des services qu'ils n'ont pas achetés ou pas reçus, ou lorsqu'on leur facture un tarif supérieur à ce qui était annoncé. Ces abus sont collectivement appelés « bourrage de facture » (ou « cramming »).

Exemples de facturation inéquitable et floue :

- *Frais dissimulés.*

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

- Les consommateurs paient un service ou un produit plus cher que ce qui est annoncé.
- *Scam*. Les consommateurs reçoivent des SMS de numéros inconnus proposant des promotions et des cadeaux mais doivent souscrire à un service avant de bénéficier des offres en question. Ils découvrent ensuite que ce service supplémentaire leur est facturé.
- *Dispositif de facturation non transparent*. Les consommateurs sont souvent induits en erreur par les grilles tarifaires compliquées ou ne connaissent tout simplement pas les frais et les coûts en raison de la complexité des informations qu'ils reçoivent.
- *Frais d'itinérance excessifs*. L'utilisation du téléphone portable à l'étranger peut faire grimper les factures.

Ligue pour la défense du consommateur au Bénin (LDCB), Bénin

La Ligue pour la défense du consommateur au Bénin (LDCB)^{viii} a proposé de mener une campagne pour obliger les opérateurs de télécommunications à fournir des grilles tarifaires accessibles et transparentes en matière de services mobiles. Cette campagne s'attaquerait aux grilles floues et aux pratiques tarifaires abusives en exigeant que les opérateurs se conforment aux principes de tarification publiés par l'Autorité de régulation du Bénin.

Réseau australien d'action des consommateurs de télécommunications (ACCAN) et Autorité australienne en charge des communications et des médias (ACMA), Australie

Qui n'a jamais reçu de facture exorbitante ni payé de frais dissimulés lorsqu'il se déplace à l'étranger ? De nombreux consommateurs en viennent ainsi à éteindre leur téléphone lorsqu'ils sont à l'étranger afin d'éviter les mauvaises surprises. Membre de CI, le Réseau australien d'action des consommateurs de télécommunications (ACCAN) a enregistré le cas d'un homme d'affaires ayant reçu une facture de 9 000 dollars australiens de la part de son opérateur Telstra pour une journée d'utilisation de services d'itinérance alors qu'il était en déplacement professionnel à Singapour. Grâce à la pression des consommateurs, plusieurs initiatives ont été couronnées de succès. L'[Autorité australienne en charge des communications et des médias](#) (ACMA) est en train d'élaborer une norme sectorielle pour l'itinérance mobile, afin de garantir la transparence du coût des appels, des SMS et de l'utilisation d'Internet^{ix}.

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

En Europe, l'Union européenne a émis des propositions visant à empêcher les opérateurs mobiles de facturer les appels entrants à partir de juillet 2014 et à abandonner d'autres frais d'itinérance dans l'UE d'ici à 2016. Cette proposition devrait permettre une concurrence plus saine entre les opérateurs et de meilleures conditions contractuelles pour les consommateurs^x.

4. Donner aux consommateurs du pouvoir sur leurs propres informations

La sécurité des données fournies par les consommateurs lorsqu'ils accèdent aux réseaux mobiles est un sujet crucial devant être pris au sérieux par les fournisseurs de services mobiles. La confiance des consommateurs dans les produits et services est essentielle à leur succès, mais cela nécessite que l'identité et les données personnelles de l'abonné soient bien protégées contre toute exposition accidentelle ou attaque.

Les menaces à la vie privée du consommateur incluent :

- Le spam par SMS, alors que le consommateur n'a pas donné son numéro aux sociétés de démarchage.
- La violation des données et le vol d'identité en raison de mesures de sécurité inadéquates chez l'opérateur^{xi}.
- L'accès non autorisé aux données et informations personnelles des consommateurs, soit par le biais d'une attaque délibérée menée par un usurpateur, soit en raison d'une protection insuffisante qui permet de voir les données personnelles.
- Surveillance mobile. Les données des consommateurs sont collectées et utilisées par les entreprises d'une manière que les consommateurs non pas acceptée et qu'ils n'acceptent pas.

Association de défense des droits des consommateurs (ADECOR), Rwanda

Au Rwanda, les utilisateurs de téléphone portable ont eu jusqu'au mois de juillet 2013 pour faire enregistrer

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

leur carte SIM auprès des opérateurs de téléphonie mobile afin de protéger leur identité et de lutter contre les actes terroristes. Cette démarche, bien que destinée à assurer la sécurité, pourrait cependant menacer la vie privée des consommateurs et des citoyens. C'est pourquoi l'Association rwandaise de défense des droits des consommateurs (ADECOR) a proposé une campagne intitulée « Stop Airing My Privacy » (Stop à la diffusion de mes données privées), dans le but d'engager un dialogue direct avec les entreprises des TIC et les opérateurs mobiles afin de garantir le respect des informations des consommateurs. Les organes gouvernementaux tels que le ministère de la Jeunesse et des TIC, ainsi que les membres du Parlement, seront encouragés à étudier l'utilisation des données des consommateurs.

Association slovène des consommateurs¹ (ZPS), Slovénie

Avec le soutien de CI, l'Association slovène des consommateurs (ZPS)^{xii} a lancé une campagne pour inciter les opérateurs de téléphonie à fournir aux consommateurs des informations de meilleure qualité concernant leur adhésion automatique à la réception de messages non désirés envoyés par des services d'envoi de SMS. Des opérateurs tiers facturaient en effet des frais supplémentaires aux consommateurs et avaient accès à leurs informations, tandis que les consommateurs ne pouvaient pas communiquer directement avec eux pour mettre fin à ces facturations.

5. Écouter les réclamations des consommateurs et y répondre

Les lignes directrices internationales relatives à la manière dont les opérateurs de téléphonie, les fournisseurs mobiles et les gouvernements devraient travailler ensemble pour établir des procédures, politiques et mécanismes d'autorégulation justes, efficaces et transparents pour traiter et régler les plaintes des consommateurs existent depuis 2008^{xiii}.

Pour autant, de nombreux consommateurs ne savent toujours pas à qui s'adresser en cas de problème et de nombreux litiges ne sont pas résolus.

Les politiques et procédures réglementaires inadéquates incluent :

- L'absence de politiques fortes en matière de réglementation des opérateurs de téléphonie mobile.
- L'absence de politiques fortes en matière de résolution des litiges entre les consommateurs, les opérateurs de téléphonie mobile et le gouvernement.

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

- Le coût élevé des recours.

Société tanzanienne de défense des consommateurs (TCAS), Tanzanie

En 2013, la Société tanzanienne de défense des consommateurs (TCAS, membre de CI) a lancé une campagne contre un projet de taxe mensuelle de 1 000 shillings tanzaniens sur les cartes SIM, qui menaçait de rendre les services mobiles inaccessibles pour les ménages les plus pauvres puisque selon les estimations, ceux-ci ne dépensent que 3 154 shillings par mois en appels^{xiv}. Outre la charge économique, cette taxe sur les cartes SIM n'a pas fait l'objet d'une consultation parmi les citoyens tanzaniens^{xv}. Suite au lancement de la campagne, les opérateurs de télécommunications se sont également joints à la TCAS pour s'opposer à cette nouvelle taxe.

Comité des usagers des télécommunications, Argentine

En Argentine, le Comité des usagers des télécommunications a lancé une campagne de sensibilisation aux pratiques abusives des opérateurs. Un appel en quinze points a été diffusé par le comité afin de susciter des changements dans les dispositions réglementaires du secteur des télécommunications et de veiller à ce que les consommateurs soient protégés contre toute pratique inéquitable en matière de prix, de contrat, de qualité de service et de dispositif de recours.

Le Comité des usagers des télécommunications se compose de 24 organisations de consommateurs, dont certaines sont membres de CI (Consumidores Argentinos, Adelco, ProConsumer, Protectora, UCA et Union de Usuarios y Consumidores)^{xvi}.

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

Annexe I

-
- i Voir l'Union internationale des télécommunications (UIT), Données et chiffres concernant les TIC, <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2013-f.pdf>
- ii Voir <http://www.zdnet.com/mobile-complaints-down-25-despite-small-telco-rise-tio-7000022324/>
- iii Voir <http://www.which.co.uk/campaigns/mobile-phone-price-rises/know-the-issue/>
- iv Voir http://www.cuatrecasas.com/media_repository/docs/esp/spain.international_consumer_protection_920.pdf
- v Voir http://www.facua.org/es/noticia_ant.php?Id=7902&IdAmbito=21&idioma=1
- vi Voir <http://www.consumersinternational.org/our-members/member-directory/ASCOMA%20-%20Consumers%20Association%20of%20Mali%20-%20Association%20des%20Consommateurs%20du%20Mali>
- vii Voir <http://www.gloucestershireecho.co.uk/Mobile-phone-users-urged-make-voices-heard/story-20172141-detail/story.html#ixzz2m0yMePmC>
- viii Voir <http://www.consumersinternational.org/our-members/member-directory/LDCB%20-%20League%20for%20the%20Consumer%20Defence%20in%20Benin%20-%20Ligue%20pour%20la%20Défense%20du%20Consommateur%20au%20Bénin>
- ix Voir <http://www.news.com.au/technology/gadgets/travellers-charged-thousands-for-using-mobiles-overseas/story-fn6vihic-1226456146618>
- x Voir <http://www.tnooz.com/article/data-roaming-changes-travel>

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>

-
- xi Voir <http://www.techopedia.com/definition/13601/data-breach>
- xii Voir <http://www.zps.si/>
- xiii Voir Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), protection des consommateurs dans les paiements en ligne et mobiles, 4-6 novembre 2013.
- xiv Voir <http://www.thecitizen.co.tz/News/Dar-telcos-join-consumers-in-lawsuit-over-SIM-card-tax/-/1840392/2026062/-/o4nbn4z/-/index.html>
- xv Voir <http://www.twaweza.org/go/sauti-brief-sim-tax>
- xvi Voir <http://consumidoresarg.org.ar/article/campana-contra-los-de-las-empresas-de-telef/>

Envoyez toutes vos infos sur la téléphonie mobile et vos projets pour la JMDC 2014 à

Reileen Joy Dulay (reileen@ciroap.org) et inscrivez-vous à <http://lists.consumersinternational.org/www/info/wcrd>