

Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
du Commerce, de l'Investissement
et de l'Economie Numérique



المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة والإستثمار
والإقتصاد الرقمي

Compte rendu

LES JOURNEES NATIONALES DU CONSOMMATEUR

du 10 au 14 Mars 2014

sous le thème:

**"L'information, l'Orientation et l'Education,
pour un consommateur actif"**

Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
du Commerce, de l'Investissement
et de l'Economie Numérique



المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة والاستثمار
والإقتصاد الرقمي

تنظم بشراكة مع جمعيات حماية المستهلك
organise en collaboration avec les associations de protection du consommateur

الأيام الوطنية للمستهلك

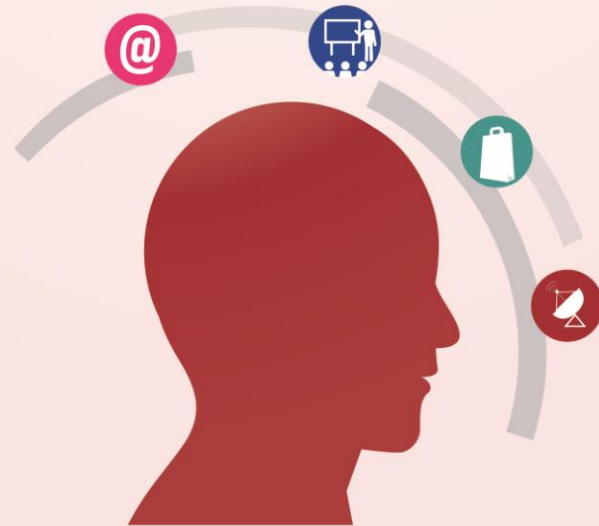
Journées Nationales du Consommateur



الإعلام والتوجيه والتربية،
من أجل مستهلك فاعل

**L'Information, l'Orientation et l'Education,
pour un Consommateur Actif**

10 - 14 Mars 2014 مارس 14 - 10



Programme de la journée de lancement des Journées Nationales du Consommateur

Edition 2014

Sous le thème : « L'information, l'orientation et l'éducation, pour un consommateur actif

»

Le lundi 10 mars 2014 au Centre d'Etudes et de Recherches humain d'Oujda

Horaire	Sujet
14:00	Enregistrement
14:30	Ouverture des Journées Nationales du Consommateur : <ul style="list-style-type: none">- Allocution de Mme. Latifa CHIHABI, Secrétaire Général du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique ;- Allocution de M. Mohamed BENKADOUR, Président de la Fédération Nationale des Associations du Consommateur ;- Allocution de M. Bouazza KHERRATI, Président de la Fédération Marocaine des Droits du Consommateur.
15 :00-15 :20	<u>Thème 1: L'information du consommateur à la lumière de la loi 31-08</u> <ul style="list-style-type: none">• Intervenant: M. Mohammed Benkeddour, président de l'Association de Protection du Consommateur de la Région de l'Oriental d'Oujda
15 :20-15 :40	<u>Thème 2: le rôle du portail du consommateur dans l'information et l'orientation du consommateur</u> <ul style="list-style-type: none">• Intervenant: M. Abdellah Nejjar, Directeur de la Qualité et de la Surveillance du Marché, Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique
15 :40-16 :00	<u>Thème 3: Le rôle des guichets conseils dans l'information et l'orientation du consommateur</u> <ul style="list-style-type: none">• Intervenant: M. Ouadih Madih, Secrétaire Général de la Fédération Nationale des Associations du Consommateur
16 :00-15 :20	<u>Thème 4: L'éducation des jeunes consommateurs : Cas du guide du consommateur</u> <ul style="list-style-type: none">• Intervenante: Mme Fatiha Akharif, Responsable de la protection des consommateurs, Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique
16 :20-16 :50	<u>Thème 5: Identification des obligations des fournisseurs et le rôle des organes de contrôle.</u> <ul style="list-style-type: none">- Lecture des exigences de la loi 24-09<ul style="list-style-type: none">• Intervenant : M. Abdellah Nejjar, Directeur de la Qualité et de la Surveillance du marché, Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique- Lecture des exigences de la loi 28-07<ul style="list-style-type: none">• Intervenant : M. Driss Halout, Chef de Division Vétérinaire à l'Office National de la Sécurité Sanitaire des produits Alimentaires de la Région de l'Oriental.
16 :50-17 :30	Débat/ lecture des recommandations
17:30	Clôture des travaux de la journée/Pause café

Présentation :

Le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique a organisé, en collaboration avec les associations de protection du consommateur et tous les partenaires, les **Journées Nationales du Consommateur**, en commémoration de la journée mondiale des droits des consommateurs, célébrée le **15 mars** de chaque année. Ces journées dont le lancement a eu lieu le lundi 10 mars 2014, à Oujda, et se sont déroulées à travers les villes du Royaume, et ce jusqu'au 14 mars.

La présente édition a été placée sous le thème : « **L'information, l'orientation et l'éducation, pour un consommateur actif** ». Ce choix n'est pas fortuit. Il témoigne de l'intérêt accordé par le gouvernement à la sensibilisation du consommateur marocain sur son rôle et ses responsabilités.

En effet, il va sans dire que l'information et l'éducation constituent une condition sine qua non pour un consommateur averti, plus particulièrement pour les jeunes qui, sous l'influence de la mode et des publicités, représentent la tranche la plus vulnérable des consommateurs.

Ces journées seront aussi l'occasion pour présenter le portail du consommateur www.khidmat-almostahlik.ma . Mis en ligne en 2013, cette plateforme permet aux consommateurs de s'informer sur leurs droits et sur les dispositions réglementaires concernant la protection du consommateur, mais aussi de déposer des requêtes auprès des entités concernées (demandes d'information, suggestions ou plaintes réglementaires ou contractuelles).

Les travaux de la journée de lancement des Journées Nationales du Consommateur se sont basés sur des présentations relatives aux thèmes suivants :

- L'information du consommateur sur ses droits ;
- Le portail du consommateur ;
- Le rôle des Guichets conseils ;
- L'éducation du jeune consommateur à la consommation ;
- Obligations des fournisseurs et le rôle des entités de surveillance du marché (lecture des lois 24-09 et 28-07).

Les Allocutions :

Mme **Latifa Echihabi, Secrétaire Général du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique (MICIEN)**, a procédé le 10 Mars 2014, à Oujda, au lancement des Journées Nationales du Consommateur.

Mme Echihabi a entamé son allocution en remerciant les partenaires du Ministère ; les Associations de Protection du Consommateur et les différents départements ministériels impliqués dans l'application de la loi 31-08 **édicte des mesures de protection du consommateur** ; dans l'organisation de ces journées. Elle a enchaîné sur l'importance du choix de la ville d'Oujda comme point de départ des Journées Nationales du Consommateur. En effet, cette région bénéficie de plusieurs avantages, dont l'emplacement géographique en matière d'infrastructure, et les équipements et services de base nécessaires qui lui permettent de devenir aujourd'hui un pôle économique important.

Elle a ensuite rappelé les différentes actions entreprises par le Ministère de l'Industrie, du Commerce, et de l'Investissement et de l'Economie Numérique dans le cadre de la stratégie du gouvernement dans le domaine de la protection des consommateurs, en coopération avec ses partenaires, notamment :

- Publication de la loi 31-08 ;
- Publication du décret d'application ;
- Publication du décret relatif au modèle des statuts-types des Association de Protection du Consommateur (APC) pour bénéficier de l'utilité publique ;
- Projet d'arrêtés en cours de publication ;
- Projet de création d'un Conseil Consultatif Supérieur de la Consommation, organe consultatif pour émettre des avis dans le domaine de la protection des consommateurs et pour étudier et proposer des orientations en la matière ;
- Qualification d'une première équipe d'enquêteurs en charge de la recherche et de la constatation des infractions aux dispositions de la loi 31-08 ;
- Organisation d'événements de sensibilisation ;
- Mise en place du portail du consommateur ;
- Programmes de coopération avec l'Union Européenne et l'Agence allemande GTZ pour développer des actions au profit des APC et les appuyer pour mettre en place des Guichets conseils pour accroître l'action de proximité.

Mme Ecchihabi a insisté sur le fait que le choix du thème de l'édition 2014 : « **L'information, l'orientation et l'éducation, pour un consommateur actif** », n'est pas fortuit. En effet, le consommateur marocain doit être informé de ses droits mais également de ses obligations pour effectuer des achats responsables et contribuer au développement de l'économie du pays.

Pour sa part, **M. Benkaddour, président de la Fédération Nationale des Associations du Consommateur (FNAC)**, a noté le choix important du thème de cette édition pour montrer l'intérêt grandissant de la question de la consommation et l'importance de l'éducation des jeunes consommateurs.

Il a rappelé l'intérêt de faire des efforts collectifs face aux abus présents dans la publicité notamment via les médias. En effet, le consommateur peut être trompé et acheter un produit ne correspondant pas aux caractéristiques annoncées. Ceci peut lui causer un préjudice sur sa santé ou sur ses moyens économiques. Il a ajouté que la loi 31-08 édicte des mesures de protection

du consommateur, impose l'information appropriée et claire du consommateur. Cette information aide le consommateur à faire un choix réfléchi lors de ses achats.

Les médias ont un rôle essentiel dans la sensibilisation des consommateurs en les incitant à prendre conscience et les mettre en garde contre certaines pratiques illégales. M. Benkaddour a précisé que la FNAC a organisé des séminaires, des entretiens télévisés et radiophoniques, et continuera à sensibiliser le consommateur sur ses droits, ses devoirs, son rôle dans la société et sa responsabilité en tant qu'acheteur.

De part la participation de M. Benkaddour au Conseil Economique, Sociale et Environnemental, ce dernier n'a cessé de représenter le consommateur et de défendre ses intérêts.

M. Benkaddour a souligné l'importance du consommateur dans l'évolution de la culture du consumérisme. Dans les pays développés, c'est le consommateur qui influence les productions. En effet, le fournisseur suit les tendances pour faire ses achats et satisfaire le consommateur.

M. Benkaddour a fini son allocution en remerciant les efforts du MICIEN, du Wali de la région orientale, et du président de la province d'Oujda.

Il a également remercié le soutien financier et **moral du Conseil régional et du Conseil de la Province et de la Commune Urbaine d'Oujda.**

A son tour, **M. Kherrati, président de la Fédération Marocaine des Droits du Consommateur (FMDC)**, a vanté l'intérêt des droits du consommateur dans le développement d'un pays, d'où l'intérêt d'utiliser les moyens légaux et légitimes pour vaincre les infractions.

La confiance du consommateur est renforcée par l'existence de droits du consommateur ainsi que par les autorités de surveillance des produits et services proposés à l'achat.

M. Kherrati a poursuivi en insistant sur les contraintes subies par la société civile pour permettre au consommateur d'avoir de l'intérêt de part tous les intervenants politiques, économiques, éducatifs et médiatiques.

M. Kherrati a également précisé que sans le Discours de SM le Roi Mohamed VI, il n'y aurait pas de politique de protection du consommateur, ni de code de commerce. M. Kherrati a également loué les efforts du MICIEN dans l'amélioration de la culture du consumérisme et pour permettre à la société civile de faire face aux défis économiques, santé et environnement.

M. Kherrati a ajouté que la société civile s'associe avec tous les partenaires œuvrant pour la protection du consommateur et la transparence des transactions commerciales dans l'intérêt du consommateur.

Par ailleurs, M. Kherrati a précisé que la FMDC comprenait 42 associations. En son nom et en leurs noms, il a voulu remercier les efforts déployés pour le soutien quotidien dans leur lutte constante. Il a également remercié les autorités économiques, administratives et politiques surtout celles qui répondent à leurs besoins en matière de gestion du guichet conseil. Le nombre de plaintes reçues depuis 2007 avoisine les 11 350.

Au terme de son allocution, M. Kherrati a proposé de faire de cette année « **l'année de la consommation des citoyens des produits marocains** ».

Pour sa part **M. Dib, Directeur de l'Académie Régionale de l'Education et de la Formation de la région de l'orient**, a constaté l'évolution socioculturelle qui a impacté sur le mode de

consommation et ce, à l'encontre des intérêts du consommateur. En effet, le consommateur se retrouve dans un dilemme d'acheter spontanément et au hasard ou d'acheter sur la base de critères et de méditation en fonction de ses connaissances en culture du consumérisme. C'est ainsi qu'émerge l'intérêt de l'éducation à la consommation qui se baserait, en matière d'éducation et de formation, sur deux facteurs importants :

- Les tranches d'âges majoritaires des consommateurs qui sont les jeunes consommateurs ;
- La nature du produit de consommation destiné à cette catégorie.

De ce fait, des actions éducatives devraient être réalisées pour construire une culture du consumérisme active, sur la base de thèmes coordonnants au sujet de l'éducation, l'information et l'orientation.

Il faut donc :

- S'engager dans un programme sur la base de la sociologie et de la psychologie de la consommation, pour faire prendre conscience aux jeunes l'impact de la consommation routinière, qui est régie par des concepts étudiés ;
- S'engager à maîtriser la personnalité de nos enfants et de leur apprendre à faire des choix consciencieux et ce, de manière graduelle ;
- S'engager à examiner des modèles culturels et leurs impacts sur nos enfants en matière de consommation, et de les voir du côté culturel et religieux ;
- S'engager à cerner les « publicités » qui tentent d'influencer le choix, le goût et les désirs du consommateur.

Ces actions devraient être orchestrées en partenariat avec les établissements scolaires, les départements administratifs et les médias en fonction de leurs attributions et de leurs compétences, en vue « d'obtenir » un consommateur actif et efficace.

Les interventions de la journée de lancement des Journées Nationales du Consommateur :

La première présentation sous le thème « *L'information du consommateur à la lumière de la loi 31-08* » a été assurée par M. Mohammed Benkeddour, président de l'Association de protection des consommateurs de Oujda. M. Mohammed Benkeddour a commencé son exposé en soutenant la nécessité de l'information obligatoire sur les droits des consommateurs afin de permettre au consommateur d'obtenir toutes les informations nécessaires qui lui permettront de faire un choix responsable.

Il a énuméré et expliqué les mentions obligatoires relatives au produit ou au service qui doivent être fournies au consommateur telles que le nom, le nom de l'entreprise et le pays d'origine et les conditions d'utilisation, la date d'expiration, etc ...

La deuxième intervention sous le thème « *le rôle du portail du consommateur dans l'information et l'orientation du consommateur* » a été présentée par M. Abdellah Nejjar, Directeur de la Qualité et de la Surveillance du Marché du Ministère de l'Industrie et du Commerce, de l'investissement et de l'Economie Numérique.

Dans son intervention, M. Nejjar a présenté les objectifs du portail du consommateur. Le portail est entre autre un outil de communication entre le consommateur et les institutions et organisations impliquées dans l'application de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur. Il a également présenté les différentes rubriques que comporte le portail :

Actualités : Cette rubrique a pour objectif d'informer le consommateur marocain des événements ou informations récentes relatifs à la protection du consommateur.

Agenda : L'agenda permet aux consommateurs d'être informés sur la tenue d'événements futurs organisés sur les questions de la consommation et notamment par les partenaires du portail (annonce, date, lieu et informations utiles).

FAQ : Cette rubrique présente les questions les plus fréquemment posées par le consommateur accompagnées de leurs réponses.

Forum : Le forum du portail du consommateur aborde plusieurs sujets de discussions afin d'être à l'écoute du consommateur. Chaque internaute peut ainsi effectuer un échange d'informations (questions, conseils, suggestions, ...), sur un sujet donné, avec un autre internaute. Ce forum permet de mettre en place une réelle interactivité entre les consommateurs et les partenaires du site.

Le modérateur du forum peut également, en fonction de l'actualité mettre en ligne un sujet ou un thème pour :

- connaître l'avis du consommateur sur un sujet d'actualité ou sur l'adoption d'une nouvelle norme ou réglementation,
- lancer le débat pour en extraire les points importants pour développer le portail du consommateur, améliorer le cadre du consumérisme ou améliorer la réglementation existante.

Newsletter : La newsletter est un document d'information sur des sujets relatifs aux droits des consommateurs et à la consommation. Ce document est envoyé par mail à une liste de diffusion regroupant l'ensemble des internautes qui se sont inscrits sur le portail et est également mise à la disposition des visiteurs sur le portail.

Réglementation

Cette rubrique contient différents textes législatifs et réglementaires (lois, décrets, arrêtés et décisions), relatifs à la protection du consommateur.

Information

Cette rubrique réunit toutes les informations utiles pour informer et orienter les consommateurs.

Elle comprend également :

- les informations relatives aux produits dangereux ou qui ne respectent pas les dispositions de la loi 31-08. ;
- les documents relatifs à la protection du consommateur (guides, fiches pratiques, conseils ...);
- les informations relatives aux partenaires (Associations de protection des consommateurs, administrations et organismes publics).

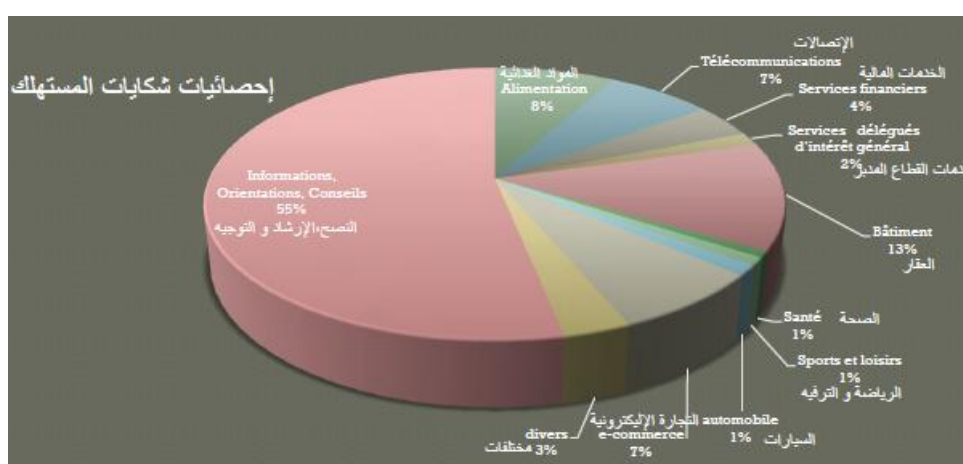
Requêtes

Cette rubrique est interactive et permet au consommateur de déposer une requête (plainte réglementaire, contractuelle (relationnelle), demande d'informations ou suggestions) moyennant un formulaire qui se trouve sur le portail, en décrivant son problème ou ses demandes d'informations ou ses suggestions. Sa requête est orientée vers la structure concernée par la requête.

Toute requête est répertoriée par un numéro et le requérant peut suivre son état de traitement jusqu'à la réponse.

La troisième présentation sous le thème « *Le rôle des guichets conseils dans l'information et l'orientation du consommateur* » a été assurée par M. Oudih Madih, Secrétaire Général de la Fédération Nationale des Association du Consommateur (FNAC).

Lors de son intervention, M. Madih a présenté les fonctions des Guichets Conseil qui consistent en l'information, le conseil et l'orientation du consommateur. Le guichet conseil gère également les litiges qui surviennent entre le consommateur et le fournisseur. Il a également exposé quelques statistiques de 2013-2014 qui permettent de montrer l'importance de ce guichet dans la résolution de problèmes.



Les statistiques relatives aux plaintes du consommateur selon les différents domaines

plaintes des consommateurs	Nombre	pourcentage
produits alimentaires		
Télécommunications		
services financiers		
services délégués d'intérêt général		
Immobilier		

شكاية المستهلكة	العدد	النسبة المئوية
المواد الغذائية	638	7,95%
الإتصالات	567	7,07%
الخدمات المالية	322	4,01%
خدمات القطاع المدير	129	1,61%
العقار	1028	12,81%
الصحة	56	0,70%
الرياضة و الترفيه	74	0,92%
السيارات	98	1,22%
التجارة الإلكترونية	591	7,36%
مختلفات	254	3,17%
النصح، الإرشاد و التوجيه	4264	53,18%
المجموع	8025	100%

Les statistiques des plaintes en fonction du secteur

La quatrième intervention sous le thème « *L'éducation des jeunes consommateurs : Cas du guide du consommateur* » a été présenté par Mme. Fatiha Akharif, responsable de la protection des consommateurs au Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique (MICIEN).

L'exposé de Mme Akharif a traité de l'importance de mettre en place une stratégie dédiée à l'éducation des jeunes à la consommation, et ce, parce qu'ils sont la cible des opérateurs économiques, en particulier dans un pays comme le Maroc où la jeunesse représente 18.9% de la population, ce qui correspond à environ 6 millions d'individus.

Dans le même cadre, elle a passé en revue les objectifs du guide de l'éducation des jeunes consommateurs pour une formation globale pour les sensibiliser sur leur rôle en tant que consommateur, et pour contribuer à sa formation initiale et scientifique qui permet un apprentissage à vie.

Elle s'est également penchée sur les sujets les plus importants de cette éducation à la consommation, en particulier

- l'alimentation et la nutrition : la production de produits alimentaires et leur achat, les aliments génétiquement modifiés, une alimentation équilibrée, l'importance du petit déjeuner ;
- La sécurité au sein de la maison : Produits dangereux, les accidents de la maison et des activités récréatives, la sécurité des produits, des biens et des services, la sécurité des jouets.
- L'information des consommateurs : budget du foyer, la protection des consommateurs, les médias et les moyens de résoudre des litiges, les organisations de protection des consommateurs, la publicité et les médias
- Les Droits du consommateur : les droits garantis par la loi 31.08, et le rôle des Associations de Protection des Consommateurs.

Pour définir les obligations des fournisseurs et présenter les entités de surveillance, deux interventions ont fait l'objet d'une lecture de deux lois :

- La loi 24-09 relative à la sécurité des produits et des services et complétant le Dahir du 9 Ramadan 1331 (12 Août 1913) formant code des obligations et des contrats ;
- La loi 28-07 relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires.

M. Nejjar, Directeur de la Qualité et de la Surveillance du Marché, a fait la lecture des grandes lignes de la loi 24-09.

L'objectif de ce thème est de présenter la stratégie du MICIEN en matière de surveillance des produits industriels et les services. Cette surveillance se base sur la loi 24-09 relative à la sécurité des produits et des services et ses textes d'application, notamment son décret d'application n° 2.12.502.

Cette stratégie vise à:

- La Prévention des accidents qui peuvent survenir lors de l'utilisation de produits ou de services disponibles sur le marché, ou destinés au marché marocain ;
- La Garantie de la confiance du consommateur en la sécurité des Produits et des services ;
- La Promotion de la responsabilité des entreprises (obligation générale de ne mettre sur le marché que des produits sûrs et les obligations qui leurs sont associées) ;
- La facilitation du processus de réparation du préjudice - l'indemnisation des victimes de produits dangereux.

Ensuite, M. Nejjar a présenté le système national de surveillance relatif à:

- Les produits importés : qui sont contrôlés en 3 étapes :
 - Contrôle des documents techniques relatifs au produit ;
 - Contrôle physique ;
 - Prise d'échantillons pour la réalisation d'essais.
- Le marché local : qui est contrôlé sur la base de :
 - Un programme national planifié au niveau de toutes les délégations ;
 - De plainte d'un consommateur ;
 - Opérations inopinées

Pour sa part, M. Halout, Chef de Division Vétérinaire à l'Office National de la Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires (ONSSA) de la Région de l'Oriental, a effectué la lecture des exigences de la loi 28-07 relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires.

Dans le cadre du Plan Maroc Vert, il est prévu de :

- développer le secteur agricole et alimentaire pour lui permettre d'être concurrentiel,
- améliorer la qualité des produits agricoles pour assurer la santé et la sécurité du consommateur.

Dans cette optique, l'ONSSA joue un rôle important grâce à la loi 28-07 qui lui confère le droit d'intervenir tout au long de la chaîne alimentaire. Actuellement, l'ONSSA utilise de nouveaux modèles pour la surveillance de toutes les étapes de la production de produits alimentaires et les matières destinées à l'alimentation animale, leur transformation, leur distribution et leur commercialisation .

À cet égard, M. Halout a arboré les principales dispositions relatives aux produits alimentaires et aux matières destinées à l'alimentation animale et qui obligent les producteurs à informer le consommateur sur:

- les ingrédients qui peuvent causer des réactions allergiques pour le consommateur;
- les **instructions** alimentaires dans le cas de la référence dans l'étiquette aux valeurs nutritionnelles;
- Les composants d'origine biotechnologique;
- Les données complémentaires nécessaires pour certains produits ;

Il a conclu son discours en mettant l'accent sur le fait que la sécurité sanitaire des produits alimentaires est la responsabilité de tous.

Les discussions :

Après ces exposés, le débat a été ouvert aux participants. Certaines interventions ont été retenues :

- la protection du consommateur ne réside pas uniquement dans l'élaboration des textes juridiques mais aussi dans leur application à travers des outils de sensibilisations du consommateur, et d'orientation lors de litiges ou de problème (vers quelle entité doit-il se diriger pour être informé ?) ;
- l'organisation des Journées Nationales du consommateur, une fois par an, n'est pas suffisante pour sensibiliser et éduquer les citoyens. Il faut donc développer des outils et des moyens d'informer le grand public par toutes les parties concernées, et ce, toute au long de l'année, pour protéger le consommateur, contre tous les défauts des produits et services commercialisés ;
- la nécessité d'intensifier le contrôle par la mise à disposition des ressources financières et humaines suffisantes aux contrôleurs et leurs fournir une protection des menaces qui affectent directement leur sécurité, et d'encourager les initiatives visant à sensibiliser les consommateurs de leurs droits ;
- La nécessité de contrôler tous les produits commercialisés, notamment ceux mis en vente sur les trottoirs des rues, dont l'origine est inconnue et qui ne répondent pas aux critères de santé et de sécurité minimaux ;
- Organiser des ateliers et des sessions de formation pour les juges et les avocats pouvant intervenir directement dans les litiges de consommation ;
- Inciter les Ministères et les institutions concernés à accélérer l'adoption des textes d'application en matière de protection des consommateurs, liés à la loi 31-08 en particulier et en général; et à accélérer la création de services spécialisés dans le contrôle et l'application des mesures de protection des consommateurs, et de répondre aux plaintes ;
- Exhorter les citoyens à traiter avec des fournisseurs bien connus et gérer les documents nécessaires pour garantir leurs droits ;
- Intégrer l'éducation à la consommation à tous les niveaux scolaires et encourager les études et la recherche dans le domaine de la consommation ;
- Inciter les citoyens à adhérer à des associations de protection des consommateurs pour pouvoir y recourir en cas de besoin, pour résoudre leurs conflits avec les fournisseurs ;
- Encourager et soutenir le mouvement des consommateurs au Maroc et toutes les institutions qui opèrent dans le domaine de la protection des consommateurs afin d'améliorer leur capacité à jouer leur rôle dans les meilleures conditions ;
- d'intensifier la coopération et la consultation entre les Ministères et les Associations de Protection du Consommateur, ainsi qu'entre les secteurs productifs, les fournisseurs de services et les consommateurs afin de répondre efficacement aux violations des lois relatives à la sécurité et aux droits du consommateur,
- Encourager les Association de Protection du Consommateur APC à établir des partenariats et des relations avec des organismes étrangers pour échanger leurs expériences ;
- Exhorter les APC à adhérer à des fédérations pour mutualiser les moyens et promouvoir une coopération et un partage d'expériences entre elles ;
- Inciter les APC et les autres acteurs à s'engager dans le portail du consommateur ;
- Appuyer les entreprises pour améliorer la qualité de leurs produits et de leurs services ;

Conclusion :

Au terme de la journée de lancement des Journées Nationales du Consommateur, la participation à cet événement a connu la participation de représentants provenant de différents horizons tels que les étudiants, les autorités locales, les associations de Protection du Consommateur, les départements concernés par l'application de la loi 31-08. Le nombre de participants a dépassé les 900. Ils sont répartis comme suit :

- 400 consommateurs, dont plus de la moitié des élèves et étudiants ;
- 138 représentants des administrations publiques ;
- 300 représentants d'associations locales dont plus de 150 représentantes d'associations féminines et de l'Union Nationale des Femmes du Maroc de la région d'Oujda ;
- 20 représentants de la presse

Par ailleurs, les Journées Nationales du Consommateur ont été organisées à travers plusieurs villes du Royaume. Ainsi, 58 journées ont été organisées dans 28 villes du Royaume avec plus de 183 conférences, interventions ou tables rondes. Ces journées ont connu la participation de plus de 9700 personnes dont plus de 4000 sont des élèves ou étudiants.

Le bilan chiffré détaillé se présente comme suit :

Ville	Date(s)	Nombre de jours	Nombre d'interventions	Nombre de participants
Agadir	13/03/14	1	3	110
Al Hoceima	13/03/2014	1	6	65
Beni Mellal	13/03/2014	1	6	140
Benslimane	12/03/2014	1	3	90
Boujdour	12 et 13 Mars 2014	2	4	73
Casablanca	12 et 13 Mars 2014	2	12	160
Dakhla	11 au 13 Mars 2013	3	13	420
El Jadida	13/03/2014	1	3	85
Errachidia	12/03/2014	1	5 1 table ronde	233
Essaouira	13 MARS 2014	1	6	150
Essmara	Vendredi 21 Mars 2014	1	4	80 personnes Dont plus de 50% sont des femmes.
Fès	10 et 14/03/2014	2	5	100
Kenitra	13/03/2014	1	4	180
Khemisset	12/3/2014	1	6	126
Khouribga	13/04/2014	1	5	129
Laayoune	13/03/2014	1	6	75
Marrakech	13/03/2014	1	5	90
Meknès	12/03/2014	1* Sensibilisation 15j	9	100 Sensibilisation de 4000 élèves

Mohammedia	13 et 14 MARS 2014	2	8	400
Nador	19/03/2014	1	4	73
Oujda	10/03/2014 Journée de lancement	1	6	900
Rabat	11 au 14 Mars 2014	4 5 rencontres	21	940
Safi	13/03/2014	1	7	180
Settat	14/03/2014	1	10	300
Tanger	12 mars 2014	1	5	80
Taza	13/03/2014 Avec visites de trois établissements scolaires	1	06	106 +140 élèves
Tétouan	13 - 14 mars 2014	2	11	300
Tiznit	14/03/2014	1	03	60
Sidi Ifni	22/03/2014	1	04	76
Zagora (Ouarzazate)	14 mars 2014	1	4	200
Total	-	58	183	9701