RAPPORT DU SEMINAIRE DE COMMEMORATION DE LA JOURNEE MONDIALE DES DROITS DU CONSOMMATEUR

SOUS LE THEME :

«La coopération internationale en appui à la politique de promotion du consumérisme au Maroc»

16 MARS 2009

RABAT - MAROC

Sommaire

Allocutions d'ouverture……3

- **Discours de Monsieur le Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies ;**
- **Discours de Monsieur l'Ambassadeur de la République Française au Maroc ;**
- **Discours de Monsieur l'Ambassadeur Chef de la Délégation de la Commission Européenne au Royaume du Maroc ;**
- **Discours de Monsieur le Représentant de l'Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture au Royaume du Maroc.**

Panel 1 : « Bilan des actions engagées pour la promotion et le Développement du consumérisme au Maroc»……19

Panel 2: « Perspectives de développement de la protection du consommateur au Maroc » …… …. 32

Revue de presse : Revue de presse : …… 33

Allocutions d’ouverture

Au début de cette rencontre, **Mme Farida MOHA,** journaliste et animatrice de ce séminaire, a souligné que cet événement constitue une occasion pour commémorer les droits fondamentaux des consommateurs reconnus par les Nations Unies à savoir :

- Le droit à la santé ;
- Le droit à la sécurité ;
- Le droit à la protection des intérêts économiques ;
- Le droit de choisir ;
- Le droit d'être informé ;
- Le droit à la réparation ;
- Et le droit d'être entendu.

S'agissant du cadre réglementaire, l'animatrice a précisé que le Projet de loi 31-08 édictant des mesures de protection des consommateurs, préparé par le Département du Commerce et de l'industrie, a récemment connu une inflexion considérable après le discours de sa Majesté le Roi à l'occasion du 55 ème anniversaire de la révolution du Roi et du peuple le 20 Août 2008, appelant l'Exécutif et le Législatif à diligenter l'adoption du Code de protection du consommateur.

Mme **Farida MOHA** a rappelé que ce projet de loi a été approuvé par le Conseil du Gouvernement en date du 11 Septembre 2008 et par le Conseil des Ministres en date du 20 Octobre 2008. Depuis, ledit projet de loi a été soumis à la commission des secteurs productifs relevant de la Chambre des Représentants.

Discours de Monsieur le Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies

بسم الله الرحمان الرحيم
السيدة وزيرة التنمية الاجتماعية والأسرة والتضامن؛
السيد الممثل المساعد للمندوب الدائم لمنظمة الأمم المتحدة للتغذية والزراعة؛
السيد سفير الجمهورية الفرنسية بالمغرب؛
السيد ممثل بعثة المفوضية الأوروبية بالمملكة المغربية؛
السيد رئيس الفدرالية الوطنية لجمعيات حماية المستهلكين بالمغرب؛
أيها الحضور الكريم،

لي عظيم الشرف أن أفتتح معكم اليوم، أشغال هذا الملتقى الوطني الذي دأبت وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة على تخليده كل سنة بهدف رصد حصيلة ما تم إنجازه بخصوص سياسة حماية المستهلك ، وكذا تحديد التدابير المستقبلية المزمع تحقيقها، بتعاون مع كل المتدخ لين والفاعلين وخاصة جمعيات حماية المستهلك.

وأود في البداية أن أغتنم هذه المناسبة لأتقدم بالشكر الجزيل إلى كل شركائنا من الإدارات المعنية والدول الصديقة والمنظمات الدولية وممثلي المجتمع المدني، الذين انخرطوا معنا في مواكبة هذه الوزارة في تنفيذ سياستها المتعلقة بالرفع من مستوى حماية المستهلك بالمغرب.

ونظرا لأهمية الدعم الذي نحظى به من التعاون الدولي والذي يساهم في الإسراع بإنجاز أهداف السياسة الوطنية لتعزيز حماية المستهلك فقد خصصنا موضوع هذه السنة لتدارس دور التعاون الدولي في هذا المجال وذلك تحت شعار **: "التعاون الدولي وإنعاش الثقافة الاستهلاكية بالمغرب ".**

وأستسمح الحضور الكريم لمواصلة مداخلتي باللغة الفرنسية حتى تتمكن الشخصيات الأجنبية الحاضرة معنا من تتبع أطوار هذه المداخلة.

Madame la Ministre

Messieurs les Ambassadeurs

Monsieur le Représentant de la FAO au Maroc

Monsieur le Président de la Fédération Nationale des Associations de Consommateurs au Maroc

Mesdames et Messieurs,

Il m'est particulièrement agréable d'ouvrir les travaux de ce séminaire organisé en commémoration de la journée mondiale des droits du consommateur, sous le thème « **La coopération internationale en appui à la politique de promotion du consumérisme au Maroc** ».

Le choix de ce thème reflète l'intérêt porté à la coopération internationale pour le développement de la politique de consumérisme au Maroc et traduit notre ambition et notre volonté à renforcer nos dispositifs législatifs, règlementaires et institutionnelset de les relever au niveau des standards admis à l'échelle internationale.

A cette occasion, je tiens à remercier l'ensemble de nos partenaires qui nous appuient dans ce domaine, en particulier la Délégation de la Commission Européenne au Maroc, l'Organisation des Nations Unies pour l'Agriculture et l'Alimentation et l'Agence Allemande de Coopération GTZ, pour leur engagement et pour la qualité de leur appui.

Mes remerciements s'adressent également aux experts présents parmi nous et à tous ceux qui nous accompagnent avec rigueur et professionnalisme dans la réalisation de nos projets dans ce domaine.

Leur participation aux travaux de ce séminaire ne manquera pas d'enrichir le débat et nous aidera à tracer ensemble une stratégie, engageant tous les acteurs concernés, pouvoirs publics, société civile, secteur privé et partenaires internationaux.

Je souhaite également la bienvenue à l'ensemble des participants, en particulier les associations de protection du consommateur à qui je tiens à rendre hommage pour leur engagement, leur mobilisation et pour les initiatives qu'elles mènent dans l'intérêt du consommateur marocain.

Mesdames et Messieurs,

Le Maroc a fait le choix d'ouverture de son économie, afin d'asseoir les règles d'une économie de marché forte, fondée sur la libre concurrence entre les opérateurs et orientée vers la satisfaction des besoins des consommateurs et l'amélioration du bien être des citoyens.

Cette ouverture a certainement favorisé le développement des pratiques commerciales, l'évolution du comportement d'achat et l'élargissement des domaines de consommation des produits et services.

Pour tirer meilleur avantage de cette offre multiple et variée, le citoyen marocain doit opérer ses choix en toute connaissance et responsabilité et doit également être en mesure d'exercer ses droits et de les faire respecter.

D'un autre côté, les défis de croissance économique et sociale de notre pays imposent que le consommateur joue pleinement son rôle d'acteur économique qui stimule et influence positivement le marché.

A ce titre, le Ministère a dédié au niveau de sa stratégie de développement du commerce et de la distribution « Rawaj », un axe important pour favoriser l'accès du consommateur à une offre répondant aux exigences d'accessibilité, de qualité et d'équité.

Il y a lieu de rappeler, dans ce cadre, l'ensemble des initiatives menées par le Gouvernement en vue d'améliorer le pouvoir d'achat et de faire émerger la classe moyenne. Ces mesures ont porté, entre autres, sur la révision de l'Impôt sur le revenu dans le cadre de la Loi de Finances 2009, la subvention des prix de certains produits de première nécessité qui est évaluée à prés de 40 MMDH en 2008, ainsi que la réforme du système de compensation pour assurer un meilleur ciblage de la population nécessiteuse.

Par ailleurs, notre ministère mène une stratégie volontariste pour la promotion de la qualité et de la sécurité à travers notamment, le développement du système normatif marocain et le renforcement du cadre juridique et institutionnel par la création de l'IMANOR et l'élaboration du projet de loi sur la sécurité des produits et services industriels.

Pour ce qui est de la protection du consommateur, Sa Majesté le Roi Mohammed VI dans son discours du 20 Aout 2008, a souligné l'importance de la protection du consommateur en disant, je cite : « Afin de compléter l'éventail des outils de soutien social, Nous exhortons le gouvernement à mettre en œuvre les mécanismes législatifs et institutionnels nécessaires pour renforcer le pouvoir d'achat des citoyens, contrôler les prix et combattre la corruption.

A cet effet, Nous appelons l'Exécutif et le Législatif à diligenter l'adoption du Code de Protection du Consommateur. » Fin de citation.

A cet effet, le Ministère a entrepris l'examen du projet de loi au niveau du Parlement après son adoption par les Conseils du Gouvernement et des Ministres. Ce projet de loi vient compléter le dispositif existant qui comporte plus de 300 textes touchant, en particulier, les domaines de la qualité, de la sécurité et de la santé

Néanmoins, ce dispositif juridique à lui seul ne peut suffire pour atteindre le niveau de protection souhaité pour le citoyen marocain. Je reste convaincu que les associations de consommateurs ainsi que les institutions en charge de la consommation joueront de plus en plus un rôle déterminant dans la promotion de la politique de consumérisme dans notre pays.

Mesdames et Messieurs,

Les actions de coopération mises en œuvre par notre Département avec l'appui louable de nos partenaires ont d'ores et déjà donné des résultats positifs.

Cette coopération institutionnelle nous permet de mettre en œuvre notre politique en matière de consommation et de protection des consommateurs visant le raffermissement du cadre juridique et institutionnel et le renforcement du mouvement consumériste marocain.

Les premières actions de partenariat ont démarré en 2002 avec le lancement du projet de coopération maroco-allemande visant l'amélioration de la qualité des produits agroalimentaires.

Ce projet a permis la mobilisation de plusieurs expertises, nationales et internationales, pour appuyer les associations de consommateurs dans l'amélioration de leurs modes de gestion et de gouvernance et le développement des actions de proximité en faveur du consommateur.

A cet égard, quatre associations ont ouvert des guichets-conseils décernant des services d'information, d'orientation et d'accompagnement des consommateurs dans la résolution de leurs litiges de consommation. Ces guichets ont traité jusqu'à fin février 2009 plus de 4000 demandes.

Aussi et dans l'objectif de renforcer le rôle du mouvement consumériste dans la défense des intérêts des consommateurs, ce projet a également accompagné deux associations dans la préparation de leurs demandes d'obtention du statut d'utilité publique.

Par ailleurs, notre Département bénéficie depuis avril 2007 d'un projet de jumelage avec l'Union Européenne en matière d'appui juridique et institutionnel à la protection du consommateur au Maroc ; projet qui a permis :

- D'analyser les écarts entre la législation marocaine et l'acquis communautaire en matière de droit de la consommation.
- D'élaborer une base de données rassemblant l'ensemble des textes juridiques et la jurisprudence en matière de consommation
- D'assister notre Département dans la préparation des textes d'applications du projet de loi 31-08 édictant des mesures de protection des consommateurs.
- D'appuyer le mouvement consumériste d'actions pour le renforcement des capacités de communication des associations de consommateurs à travers la préparation de supports pour la sensibilisation et l'éducation des jeunes consommateurs.

En outre et dans le but de renforcer le paysage institutionnel de la consommation, notre Ministère a lancé, avec l'appui de la FAO, l'étude de faisabilité pour la conception et le montage du Centre Marocain de la Consommation. Centre, qui constituera une plate-forme de concertation et de coordination entre le mouvement consumériste, le secteur

privé et les pouvoirs publics et développera des services à valeur ajoutée dans le domaine de la consommation et de la protection des consommateurs.

Mesdames et Messieurs,

La politique de développement et de promotion du consumérisme ne peut réussir sans l'implication effective et efficace des associations de consommateurs qui constituent un relai incontournable pour toute action d'information, de sensibilisation, d'accompagnement et de défense des droits et intérêts du consommateur.

Aussi et pour conclure, je voudrais vous assurer que notre Département ne ménagera aucun effort pour appuyer le mouvement consumériste, en le poussant vers l'excellence dans l'accomplissement du rôle qu'il doit jouer pour le consommateur marocain.

Nous comptons sur l'appui de nos partenaires pour développer davantage les fondements d'une culture consumériste à l'air du temps, active et entreprenante chez l'ensemble des consommateurs du Royaume.

Je vous remercie de votre attention et je souhaite plein succès à vos travaux.

Discours de Monsieur l'Ambassadeur de la République Française au Maroc

Bien que je remercie Monsieur le Ministre Ahmed Reda CHAMI de m'avoir invité à participer à cette séance d'ouverture, je voudrais également remercier Madame Nezha SQALLI que j'ai très souvent rencontré et la féliciter d'être parmi nous aujourd'hui, là où il y a toutes les dimensions sociales et civiles de cette coopération, qui sont je crois extrêmement importantes pour le développement de la société marocaine et je suis très fier et très heureux d'accompagner à notre modeste niveau la protection des consommateurs.

Je voudrais d'abord rappeler que nous célébrons en France, à quelques heures de retard, la journée mondiale du consommateur, je crois que c'est un rappel qui est important parce qu'il montre que ces questions là sont aujourd'hui au cœur de la gouvernance et du travail des gouvernements démocratiques comme les notre et que le consommateur est évidement aujourd'hui un citoyen et à ce titre mérite toute l'attention des pouvoirs publiques de nos différents pays.

Nous célébrons aujourd'hui la journée mondiale de la protection du consommateur. Au vu de l'ampleur du travail législatif et réglementaire en cours dans ce domaine au Maroc, j'ai cependant l'impression que l'on pourrait désigner l'année 2009 comme l'année des droits du consommateur marocain. Hommage soit rendu sur ce point aux impulsions données par sa Majesté le Roi Mohmmed VI.

Je suis fier et heureux que la France et l'Allemagne aient pu y contribuer ensemble. Elles l'ont fait au nom de l'Union Européenne dans le cadre d'un consortium. Je me félicite à la fois de cette conjonction France/Allemagne/Maroc et de la confiance qui a été témoignée à l'expertise française dans le cadre de ce jumelage.

Si je ne devais retenir qu'une idée de ce magnifique jumelage, ce serait que la formule choisie a reposé sur les acteurs de terrain au premier rang desquels les associations de consommateurs. Bien sûr, cela n'aurait pas été possible sans l'appui de la Direction du Commerce Intérieur dont je salue la Directrice, Mme Boucetta pour son engagement.

Réjouissons-nous des conséquences futures pour le consommateur marocain.

Elles découleront notamment de l'élaboration, puis de la mise en œuvre du projet de loi de protection du consommateur et de ses textes d'application. Sur ces textes, l'administration marocaine et les experts français ont été mobilisés.

Elles résulteront également de l'important dispositif de communication et information du consommateur et de ses textes d'application. Sur ces textes, l'administration marocaine et les experts français ont été mobilisés.

Elles résulteront également de l'important dispositif de communication et information des consommateurs mis en œuvre à travers la création d'un ensemble de dépliants, un site Internet, des spots radio. Je salue à ce titre l'expertise allemande.

Je terminerai en soulignant l'importance de l'équilibre contractuel entre professionnels et consommateurs. C'est le cœur même du droit de la consommation. En cette période de crise, ce rééquilibre est plus précieux que jamais car il touche à la fois à l'efficacité et à l'équité, à l'économique et au social.

Je vous remercie.

Discours de Monsieur l'Ambassadeur Chef de la Délégation de la Commission Européenne au Royaume du Maroc dont la lecture a été donnée par Monsieur Jérôme CASSIERS : conseiller d'Affaires Politiques, Commerce, Information, Culture au niveau de la Délégation de la Commission européenne au Maroc

Madame la Ministre du Développement Social, de la Famille et de la Solidarité,

Monsieur le Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies,

Monsieur l'Ambassadeur de la République de France au Maroc,

Monsieur le Représentant de l'Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture au Maroc,

Monsieur le Président de la Fédération Nationale des Associations de Consommateurs au Maroc,

Mesdames et Messieurs,

Je suis très heureux de participer aujourd'hui à ce séminaire de commémoration de la journée mondiale des droits des consommateurs, car, comme vous le savez, ce thème fait partie intégrante du projet européen. En effet, la construction européenne est largement fondée sur la création d'un marché unique, décidée dès le Traité de Rome, et qui fut la grande réalisation de la Commission Delors en 1992. Or l'action d'un consommateur informé, à même d'interagir dans l'ensemble du marché européen est essentielle pour garantir le fonctionnement du marché unique sur une base équitable.

L'union Européenne célèbre chaque année la journée européenne du consommateur. Lors de la 10ième journée, le 13 mars, la Commissaire en charge de la protection des consommateurs, Madame Kuneva, a insisté sur la notion de "consommateur éclairé", c'est-à-dire à la fois informé et comprenant le fonctionnement du marché unique. Elle a rappelé l'importance du volet qualitatif de l'information du consommateur et d'une surveillance accrue du marché. Enfin, dans le contexte de la crise économique actuelle, elle a lancé un appel à repenser nos modes de consommation, impliquant notamment la notion de "durabilité", principe directeur de notre temps.

En matière de coopération entre le Maroc et l'Union européenne, le Plan d'Action Voisinage qui constitue le document de base gouvernant notre coopération en matière de réforme entreprise par le Royaume reprend en son objectif 35 la "Coopération en matière de protection du consommateur". C'est qu'en effet la protection du consommateur constitue un facteur crucial de modernisation de l'économie en contribuant par les exigences d'un consommateur avisé à "tirer vers le haut" l'ensemble des opérateurs économiques, dans des secteurs aussi divers que l'agroalimentaire, l'électroménager ou les services ou même le crédit.

Depuis le 13 octobre 2008 la feuille de route du Statut Avancé, adoptée d'un commun accord par les Ministres des Affaires étrangères européens et marocain au sein du Conseil d'Association, fixe un objectif plus ambitieux d'une convergence du cadre législatif du Maroc

avec l'Acquis communautaire, et la conclusion à terme d'un Accord de Libre Echange global et Approfondi. Ceci dans le but d'une participation du Maroc dans le marché intérieur de l'UE.

D'un point de vue opérationnel, cet Accord se verra concrétisé par un ensemble de mesures formant un ensemble indivisible et cohérent, parmi lesquels figurent notamment la facilitation de l'accès au marché pour les produits industriels, et la protection du consommateur. Cette thématique occupe donc une place importante dans les perspectives de coopération entre l'UE et le Maroc à long terme.

C'est dire l'importance du jumelage institutionnel en cours, financé par l'Union européenne, non seulement comme contribution à la mise en place d'une économie moderne, mais aussi comme projet pilote de rapprochement des législations avec l'acquis communautaire. Pour soutenir le renforcement de la protection du consommateur au Maroc, de nombreuses actions de réforme législative, de renforcement des capacités administratives, d'échanges d'expérience et de sensibilisation des consommateurs ont été entamées. A cette occasion, je tiens à saluer les efforts remarquables réalisés par les partenaires marocains, français et allemands au sein de ce projet, dont je laisserai le soin aux intervenants du séminaire de détailler les résultats.

Avant de conclure, je souhaite féliciter le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies pour l'organisation de cet événement. J'invite également l'ensemble des acteurs principaux dans ce domaine, que ce soient les pouvoirs publics, le parlement, les associations de protection des consommateurs ou encore les entreprises, à œuvrer de façon concertée et coordonnée pour l'avenir de cette thématique de portée nationale. Enfin, permettez-moi de vous renouveler l'intérêt porté par la Commission européenne aux développements structurants, œuvrant au renforcement de la protection des consommateurs au Maroc.

Monsieur le Représentant de l'Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture au Royaume du Maroc

Monsieur le Ministre,
Messieurs les ambassadeurs,
Monsieur le Président de la Fédération Nationale des Associations des consommateurs,
Messieurs les Directeurs, Mesdames et Messieurs,

La tradition de célébrer la Journée Mondiale des Droits des Consommateurs est devenue au Maroc l'occasion pour les autorités publiques autant que pour les Représentants du Consommateur de présenter un bilan des avancées en matière du consumérisme au Maroc, d'une part, et de manifester les progrès réalisés dans la défense des droits du consommateur.

La FAO est heureuse de prendre part aujourd'hui à ce séminaire organisé par le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies.

C'est une occasion pour notre organisation d'exprimer son soutien aux initiatives prises ou engagées autant par les institutions publiques que par les Représentants des consommateurs au niveau local et au niveau régional.

En effet, la FAO a été depuis plus de 25 ans sensible aux aspects traitant de la qualité et de la sécurité sanitaire des aliments et, depuis 25 ans, elle apporte un appui et une assistance technique au Maroc à la demande des diverses institutions nationales concernées par ces aspects.

Ces contributions ont constitué des apports pour renforcer l'action du Gouvernement dans tout ce qui a trait à la normalisation et à la qualité des produits offerts à la consommation du citoyen marocain.

L'action la plus remarquable a été celle de l'appui au Maroc dans le domaine de la protection et de la sécurité sanitaire des aliments, plus particulièrement.

Mais, la FAO est également très sensible à l'encouragement et à l'émergence de la voie des consommateurs à travers leurs groupements et associations pour assurer la veille sur les intérêts des consommateurs.

Notre Organisation est également très sensible à l'encouragement de ces entités par les autorités marocaines et, en particulier, le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies qui a entrepris depuis de nombreuses années une démarche d'encouragement de ces entités représentant les consommateurs en:

- Lançant un réceptacle juridique des plus modernes et ce, à travers le projet de loi édictant des mesures de protection du consommateur,

- Préparant un réceptacle technique pour aider au renforcement des capacités de ces entités comme le futur Centre Marocain de la Consommation.

A cette fin, le Ministère a su également mobiliser de nombreuses ressources propres à lui, mais aussi des ressources provenant de la coopération bilatérale et multilatérale afin d'avancer dans le perfectionnement du système de protection du consommateur.

La FAO contribue à cet effort puisqu'elle a répondu favorablement à la requête du Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies pour l'aider à la conception et à la création d'une institution nationale qui constituera l'espace favorable à l'expression des droits du consommateur marocain. Cette institution, qui sera probablement un Centre Marocain de la Consommation, est actuellement en conception et montage très avancés dans ses aspects juridique et organisationnel de gestion, de communication et de partenariat.

L'assistance technique de la FAO pour l'émergence de ce centre est d'autant plus dynamique qu'elle a rencontré une volonté particulièrement forte de la part du département chargé du commerce intérieur au sein du Ministère, autant que des divers autres partenaires publics ou associatifs concernés par le consumérisme.

Sous réserve de toutes les démarches et les ajustements nécessaires, le futur Centre Marocain de la Consommation aura les missions suivantes :

- une mission de recherche consumériste ;
- une mission de gestion d'un fonds documentaire relatif à la consommation ;

- une mission de gestion des litiges et de médiation ;
- une mission de labellisation de produits et de services ;
- une mission de veille consumériste ;
- et, enfin, une mission de représentation des organisations de consommateurs.

La mobilisation des cadres et responsables du Ministère ainsi que la volonté exprimée par les Associations des consommateurs et leur Fédération pour ce futur Centre Marocain de la Consommation, nous permet d'espérer que, très prochainement, le Maroc aura un espace à même de répondre aux soucis et aux attentes des consommateurs marocains en matière de qualité, de protection, de défense des intérêts et, surtout, de communication afin que le concept du consumérisme au Maroc soit à la hauteur des attentes de tous.

Je souhaite un séminaire fructueux pour tous et vous remercie pour votre attention.

Monsieur le Président de la Fédération Nationale des Associations de Consommateurs au Maroc

Monsieur le Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies;
Monsieur le Représentant de l'Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture au Royaume du Maroc ;
Monsieur l'Ambassadeur Chef de la Délégation de la Commission Européenne au Royaume du Maroc ;
Monsieur l'Ambassadeur de la République Française au Maroc ;
Mes amis les Présidents des Associations de Consommateurs au Maroc ;
Mesdames et Messieurs.

C'est à la fois un honneur et un plaisir pour moi et pour tous les présidents des associations membres de la Fédération Nationale des Associations de Consommateurs au Maroc (FNAC Maroc) de participer aujourd'hui à cette rencontre organisée en commémoration de la journée mondiale du consommateur sous le thème « **LA COOPERATION INTERNATIONALE EN APPUI A LA POLITIQUE DE PROMOTION DU CONSUMERISME AU MAROC** ».

Je remercie vivement le Ministère de l'Industrie du Commerce, et des Nouvelles Technologies de nous avoir invités à témoigner du rôle déterminant et fructueux qu'a joué la coopération internationale dans le développement du mouvement consumériste au Maroc.

Notre présence et participation à cette rencontre témoignent des affinités réelles et profondes entre le Ministère de l'Industrie du Commerce, et des Nouvelles Technologies et la Fédération Nationale des Associations de Consommateurs au Maroc. Non seulement oeuvrons-nous dans le même domaine qui est le développement du mouvement consumériste au Maroc, mais nous partageons les mêmes valeurs d'engagement communautaire. Les activités de notre fédération comme les vôtres, reposent sur la conviction, que le Maroc se trouve en pleine transition politique, économique et sociale, suite à son engagement, dans une politique d'ouverture, de son économie sur le marché international. Toutefois, cette ouverture nécessite un accompagnement pour la mise en place de mesures assurant le développement d'un environnement propice à l'entreprise et une protection adéquate des consommateurs en leur offrant toutes les conditions pour opérer un choix judicieux des produits et services mis sur le marché.

Mesdames et Messieurs,

L'organisation de cette rencontre aujourd'hui, qui réunit tous les acteurs concernés offre une excellente opportunité pour échanger les points de vue sur la stratégie à adopter dans ce domaine. Elle constitue, à cet effet, un cadre de réflexion et de concertation permettant d'identifier les outils et les moyens nécessaires pour que le consommateur puisse jouer son rôle en tant qu'opérateur économique

Mesdames et Messieurs,

Si la situation des consommateurs au Maroc est améliorée ces dernières années c'est grâce aux efforts réalisés par les associations de consommateurs, le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies et la coopération internationale.

Sur le plan juridique, il convient de signaler que le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies a procédé, en collaboration avec les administrations et les associations, à l'élaboration d'un projet de loi sur la protection du consommateur qui est actuellement en cours d'approbation au parlement. Lequel projet donnera un grand élan dans le domaine des droits de l'homme et bien sur, sur l'établissement de l'état de droit.

De même et en vue de renforcer le mouvement consumériste marocain, le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies a engagé des programmes d'appui et d'assistance des associations de protection et de défense du consommateur en collaboration avec plusieurs organismes internationaux à savoir:

- L'Agence de Coopération Technique Allemande (GTZ) à travers le projet AQPA.
- La FAO à travers la mise en place du centre marocain de la consommation
- L'union européenne à travers le projet PAAA

Concernant la GTZ, dans le cadre du projet « Amélioration de la Qualité des Produits Agroalimentaires, AQPA »entamé depuis 2002. Les associations de consommateurs ont tiré profit de plusieurs activités à savoir :

- Les formations,
- Le développement de leurs capacités de médiation
- L'appui pour la réalisation des actions de proximité et être à l'écoute des consommateurs à travers l'ouverture des guichets conseils.
- L'octroi d'équipements bureautiques et informatiques nécessaires à leur fonctionnement.

Pour ce qui est de la coopération avec l'Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture FAO un projet « Etude de faisabilité et appui à la conception et au montage du Centre Marocain de la Consommation » est en cours d'exécution. Ledit centre constituera un cadre de dialogue, de concertation et de soutien pour le consumérisme au Maroc.

Dans le cadre de la mise en oeuvre du « Programme d'Appui à l'Accord d'Association » entre l'U.E. et le Maroc (PAAA) qui vise le rapprochement entre la législation marocaine et l'union européenne on a tiré profit d'un appui juridique et institutionnel à la protection des consommateurs au Maroc ainsi que l'amélioration de la protection, l'information, la sensibilisation et l'éducation du consommateur marocain.

Par ailleurs, permettez-moi à cette occasion d'exprimer, à toutes les unités de gestion des projets précités, ma profonde reconnaissance pour la qualité et le sérieux avec lequel elles ont géré ces programmes. Bien sur sans oublié les bailleurs de fond qui sans eux, le mouvement consumériste marocain, n'aurait pas pu atteindre ce niveau avancé de développement.

Je ne manquerais pas enfin de féliciter le Ministère de l'Industrie du Commerce et des Nouvelles Technologies pour les avancées majeures réalisées en matière de réformes législatives et le développement du mouvement consumériste au Maroc.

Et enfin pour offrir les meilleures conditions de réussite de ce grand chantier, j'invite l'ensemble des institutions, les ONG et les agences de coopération, ici présentes, à nous accompagner dans la réalisation de nos actions par la sensibilisation, la formation et l'assistance technique.

Je conclue en vous souhaitant plein succès pour vos travaux et en vous remerciant pour votre attention.

Premier Panel

Bilan des actions engagées pour la promotion et le développement du consumérisme au Maroc

Animatrice : Madame Farida MOHA

Intervenants :

- **Monsieur Mohammed DOUBBI EL KADMIRI : Directeur de l'Unité de Gestion du Programme d'Appui à l'Accord d'Association entre le Maroc et l'Union Européenne.**

- **Monsieur Jean PEYROT Chef du projet de jumelage institutionnel en matière d'appui juridique et institutionnel à la protection des consommateurs au Maroc.**

- **Monsieur Axel Ernst Heinrich REICH Coordonnateur allemand du projet de jumelage institutionnel en matière d'appui juridique et institutionnel à la protection des consommateurs au Maroc.**
- **Monsieur Jean Michel WARNIER : Conseiller Résident de Jumelage.**
- **Témoignages de représentants des associations de protection des consommateurs bénéficiaires du projet AQPA.**

Au début des travaux du premier panel et sur demande de l'animatrice, les intervenants ont émis des commentaires introductifs sur les actions engagées pour la promotion et le développement du consumérisme au Maroc citées dans les discours prononcés lors de la séance d'ouverture.

Monsieur KHERRATI Bouazza, Président de l'Association Marocaine de Protection et d'Orientation du Consommateur de Kénitra a rappelé les efforts déployés, d'une part par son organisation depuis plusieurs années en vue de rehausser le niveau de protection des consommateurs et d'autre part, par le Ministère de l'Industrie du Commerce et des Nouvelles Technologies et la coopération internationale et ce, en appui au rôle du mouvement consumériste national, en tant qu'acteur et partenaire incontournable en matière de mise en oeuvre de la politique nationale de protection du consommateur.

De sa part, **Monsieur Jean Michel WARNIER, Conseiller Résident du projet de Jumelage** a souligné la complémentarité entre les trois projets de coopération pilotés par le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies dans le domaine du consumérisme à savoir :

- Le projet de coopération maroco-allemande relatif à l'Amélioration de la Qualité des Produits Agroalimentaires visant le renforcement du rôle des ADC ;
- Le projet TCP/MOR/3102 relatif à la conception et au montage du Centre Marocain de la Consommation, appuyé par la FAO ;
- Le projet de jumelage avec l'U.E en matière d'appui juridique et institutionnel à la protection des consommateurs au Maroc.

A ce titre, M WARNIER a salué le rôle important qu'a joué le projet AQPA dans l'accompagnement des associations de consommateurs au développement de services de proximité et d'outils et de supports pratiques d'information et de sensibilisation des consommateurs.

Sur ce registre, il a informé l'assistance que le projet de jumelage a contribué à ce travail par la mise en place d'un espace documentaire dédié à la consommation et la protection des consommateurs.

Aussi, il a rappelé que le Ministère de l'Industrie du Commerce et des Nouvelles Technologies a orienté environ 70% des actions réalisées dans le cadre de ce projet de jumelage au profit des consommateurs.

Monsieur Jean PEYROT, Chef du projet de jumelage institutionnel en matière d'appui juridique et institutionnel à la protection des consommateurs au Maroc a noté que le jumelage est avant tout une démarche culturelle avant d'être une démarche technique.

S'agissant de la réalisation du projet de jumelage, qui prévoit la conception et la production de supports de communication, guides, dépliants, spots et émissions radio entre autres, il a précisé que l'Union européenne a mandaté le Ministère des Finances français comme coordonnateur en association avec le Ministère de l'Agriculture et de la Protection du consommateur d'Allemagne. Ce consortium franco-allemand a permis du point de vue technique

d'avoir un regard croisé des deux expériences dans le domaine de la protection du consommateur.

Aussi, il a précisé que la mise en œuvre et la coordination sont assurées par les chefs de projet des pays signataires, avec l'aide du conseiller résident (CRJ), détaché auprès de la Direction du Commerce Intérieur. Ces coordonnateurs se réunissent une fois par trimestre en présence des représentants de l'Unité de Gestion du Projet et de l'Union Européenne pour faire le point sur l'Etat d'avancement du projet.

De son côté, **Monsieur Axel Ernst Heinrich REICH, coordonnateur allemand** du projet de jumelage, a précisé que ledit projet est une expérience culturelle spéciale et enrichissante, qui a associé sur un projet commun, le Ministère de l'Industrie du Commerce et des Nouvelles Technologies, des experts français et allemands, des associations de consommateurs et le CRJ, notamment autour de la conception de divers produits de communication en faveur des consommateurs : spots, émissions radio, guides et dépliants.

Monsieur Mohammed DOUBBI EL KADMIRI, Directeur de l'Unité de Gestion du Programme d'Appui à l'Accord d'Association entre le Maroc et l'Union Européenne au Ministère de la Coopération et des Affaires Etrangères, a rappelé que le jumelage n'est qu'un instrument parmi les instruments du Programme d'Appui à l'Accord d'Association visant à rapprocher la réglementation marocaine avec l'acquis communautaire. Il a rappelé que ce programme a démarré en 2004 avec un budget de 5 millions d'euros alloués et rehaussé, actuellement, à 40 millions d'euros. De même, il a précisé que le Maroc a engagé une vingtaine de projets de jumelage et prépare le lancement de 35 projets supplémentaires.

En règle générale et en matière d'orientation du programme, l'intervenant a noté que l'unité de gestion apporte son aide aux administrations marocaines qui souhaitent développer des réformes et ce, en prenant en charge l'ensemble des actions à entreprendre pour le lancement du projet de partenariat. Ces réformes doivent être incluses au préalable dans le plan d'action de l'Accord d'Association

Par ailleurs, il a rappelé que le jumelage institutionnel est un instrument qui a fait ses preuves lors de l'élargissement de l'Union européenne grâce à la mobilisation des Etats membres de l'Union Européenne dans l'accompagnement des nouveaux adhérants et ce, en apportant l'aide nécessaire pour leur permettre de mettre à niveau leur arsenal juridique avec l'acquis communautaire.

Pour le Maroc, **Mr EL KADMIRI** a précisé qu'il s'agit surtout de l'harmonisation et du rapprochement de la législation marocaine avec l'acquis communautaire afin de s'inscrire dans le cadre du statut avancé.

A ce sujet, **Mme Farida Moha** a questionné l'intervenant sur la différence entre le jumelage institutionnel engagé en faveur des pays de l'Est et celui adopté par le Maroc.

En réponse, Monsieur **DOUBBI EL KADMIRI** a précisé qu'il s'agit du même instrument et a affirmé que d'après les rapports des contrôles effectués par la Délégation de la Commission Européenne, le Maroc serait plus exigeants en matière de qualité des fiches de projets et des demandes que certains pays candidats à l'adhésion.

En terme de responsabilité de l'administration, il est important de souligner que le Maroc est dans une logique de rapprochement avec l'acquis communautaire dans le cadre même du statut avancé poursuit l'intervenant. Ainsi, chaque administration examine les axes d'intervention du jumelage institutionnel pour rapprocher notre législation avec l'acquis communautaire, ce qui constitue une marge de manœuvre formidable pour permettre au Maroc d'aller à son rythme et de ne pas déstabiliser certains secteurs de l'économie par exemple.

En s'adressant à **Monsieur Jean PEYROT**, **Mme Farida MOHA** a demandé : dans quelles mesures le statut avancé accordé au Maroc par l'union Européenne devait accélérer les réformes engagées par le Maroc ?

A ce sujet, **Monsieur Jean PEYROT** a signalé que l'adoption du projet de loi 31-08 édictant des mesures de protection des consommateurs qui fait l'objet de discussions devant le parlement, constituera un grand pas vers l'harmonisation du droit marocain de la consommation avec l'acquis communautaire.

Néanmoins, **Mr PEYROT** a insisté sur la nécessité d'assurer une veille juridique en collaboration avec le mouvement consumériste, pour ne pas se retrouver avec de nouveaux écarts avec l'acquis communautaire.

De sa part, **Monsieur EL KADMIRI** a précisé que le Maroc s'attèle à accélérer les réformes, tout en tenant compte des spécificités de chaque secteur. Aussi, il a précisé que le jumelage institutionnel est un accélérateur dans la mesure où il assiste l'administration marocaine à mettre en œuvre les réformes et les programmes planifiés et ce, en collaboration avec des administrations européennes qui œuvrent dans les mêmes domaines d'intervention.

Aussi, **Monsieur Jean PEYROT** a signalé qu'il est intéressant pour l'assistance d'avoir une idée sur ce qui se fait concrètement dans le cadre du projet de jumelage et a invité **Monsieur Jean Michel WARNIER** à animer une présentation sur les activités et les produits réalisés dans le cadre de ce projet.

Dans sa présentation, **Monsieur Jean Michel WARNIER** a déclaré que l'année 2009 est l'année des droits des consommateurs par excellence au Maroc, notamment grâce à l'impulsion donner par sa majesté dans le discours de la révolution du Roi et du peuple, la mise en œuvre du projet de jumelage et le début de l'examen du projet de loi 31-08 édictant des mesures de protection des consommateurs par le parlement et ce, en qualifiant ce projet de loi de vraie révolution en matière de protection des droits des consommateurs.

Aussi, il a rappelé que le jumelage est une dynamique de démultiplication qui consiste à ce que l'administration de l'Etat membre déplace de l'expertise vers l'administration homologue ou jumelle de l'Etat bénéficiaire. A cet effet, il a noté que la Direction du Commerce Intérieur a eu l'intelligence d'y faire associer le mouvement consumériste marocain et générer ainsi une nouvelle démultiplication pour couvrir l'ensemble du territoire marocain.

Ensuite, il a signalé que cette orientation est d'autant plus pertinente que quand on analyse l'immense champ des problèmes de consommation, on s'aperçoit qu'une minorité des litiges est d'ordre pénal, la grande majorité des problèmes de consommation est d'ordre contractuel. A ce titre, ces litiges ne relèvent pas des compétences des administrations régaliennes, il revient aux tribunaux civils d'y statuer.

Tenant compte de ce constat, il a précisé l'importance d'impliquer les associations de consommateurs pour aider dans le règlement des litiges avec les professionnels. Ceci, exige d'apporter un appui continu aux responsables du mouvement consumériste pour leur permettre de compléter l'action des pouvoirs publics en matière de contrôles à effectuer au niveau du marché.

Pour **Monsieur Jean Michel WARNIER**, cette politique d'appui est importante dans un contexte marocain marqué par l'examen du projet de loi 31-08 édictant des mesures de protection des consommateurs, caractérisé par un rapprochement avancé avec l'acquis communautaire, qui va rétablir l'équilibre dans les relations entre professionnels et consommateurs. C'est pour cela, selon l'intervenant, que le projet de jumelage prévoit une composante juridique qui consiste à réaliser un rapprochement avec le droit européen de la consommation et l'élaboration de 17 avant projets de textes d'application.

Par ailleurs, **Monsieur WARNIER** a noté dans sa présentation que le projet de loi 31-08 prévoit plusieurs dispositions qui renforcent le statut du consommateur et ce, par l'amélioration du niveau de protection juridique de ses droits.

A ce sujet, le projet vise le rétablissement de l'équilibre dans la relation contractuelle avec le fournisseur, notamment dans les contrats d'adhésion. L'exemple donné par l'intervenant est le retard enregistré dans les délais de livraison par le fournisseur et pour lesquels le consommateur ne dispose pas de marge de manœuvre. Le projet de loi va changer cette situation en annulant immédiatement le contrat sans aucune formalité, si les délais ne sont pas respectés, et donc à partir de là on va rétablir l'équilibre entre les deux partie.

Autre élément important à signaler dans cette loi, poursuit l'intervenant, c'est qu'elle rend possible la défense, par les associations de consommateurs ayant l'utilité publique, de l'intérêt collectif des consommateurs devant la justice que se soit au niveau civil ou pénal.

Pour ce qui est des associations des consommateurs, **Monsieur Jean Michel WARNIER** a rappelé dans sa présentation que l'essentiel des produits du jumelage ont été réalisés en collaboration avec les ADC qui ont contribué efficacement à leur élaboration lors des différents ateliers, séminaires et rencontres organisées par le projet de jumelage. Ainsi, plusieurs dépliants, guides et supports d'information et de sensibilisation des consommateurs ont été préparés.

Aussi, l'intervenant a signalé que le projet de jumelage a développé une base de données juridique qui regroupe les textes législatifs et réglementaires, la jurisprudence et des informations pratiques en relation avec le domaine de la consommation et la protection des consommateurs. L'objectif est de mettre à la disposition de l'ensemble des acteurs concernés une information juridique complète, thématisée et simplifiée.

D'autres produits ont été préparés dans le cadre du projet de jumelage et ont fait l'objet d'une présentation de la part de l'intervenant, à savoir :

- Préparation des guides et des dépliants (AR/FR) d'information des consommateurs (ex: l'eau/électricité, la chaîne de froid, «démarches et procédures», «crédit à la consommation», «associations de consommateurs et instances de contrôle»…) ;

- Conception de 5 spots de sensibilisation télévisuelle des consommateurs sur les nouvelles dispositions du projet de loi 31-08 ;

- Réalisation d'un film d'introduction à l'éducation à la consommation ;

- Recueil de 60 lettres-types ;

- Un manuel pratique pour les professeurs et 5 supports pour l'éducation des écoliers à la consommation ;

- Un manuel sur l'initiation à des formes simples d'essais comparatifs au profit des ADC ;

- Un manuel sur la participation des ADC aux comités de normalisation ;

- Préparation d'un site collaboratif des ADC.

Ensuite, **Mme Farida MOHA**, a invité Monsieur **KHERRATI,** Président de l'AMPOC, à témoigner sur l'expérience de son association en matière de collaboration dans le cadre des projets de coopération internationale initiés par le Département du Commerce et de l'Industrie.

Après avoir présenté ses remerciements aux différents partenaires pour le soutien et l'accompagnement qu'ils ont apporté à son association, que se soit à travers le projet AQPA ou dans le cadre du jumelage, **Monsieur KHERRATI** a choisi de donner une présentation portant sur ces démarches de demande du statut de l'utilité publique, appuyée par le projet de coopération maroco allemande AQPA.

A ce sujet, l'intervenant a esquissé dans son exposé des réponses aux questions qui suivent :

- Pourquoi recourir à la demande de reconnaissance du statut d'utilité publique ?
- Le statut de l'utilité publique va t'il aider à résoudre la problématique des services, la problématique de la formation et la sensibilisation des jeunes et des femmes ?
- Ce statut va t'il aider dans l'encadrement des Guichets Conseils ou à la reconnaissance des militants du mouvement consumériste national ?
- Va-t-il aider les ADC dans la recherche du droit d'ester en justice ?

En réponse à ces questions, **Monsieur KHERRATI** a présenté un aperçu sur les textes législatifs et réglementaires qui encadrent l'octroi du statut de l'utilité publique, notamment le Dahir de 1958 réglementant le droit d'association tel qu'il a été modifié et complété ainsi que les textes d'application, qui définissent les conditions et les procédures à suivre pour déposer un dossier de candidature pour bénéficier de ce statut.

Il a signalé également que l'arsenal juridique stipule que toute association régulièrement déclarée peut ester en justice, acquérir à titre onéreux, posséder et administrer les subventions publiques. Aussi, et sur demande présentée à cet effet, l'association peut avoir la reconnaissance du statut de l'utilité publique vu que ce n'est pas un droit mais un privilège accordé par les pouvoirs publics aux associations.

D'un autre côté, il a rappelé les dispositions de la loi 06.99 sur la liberté des prix et de la concurrence qui impose aux associations de consommateurs, dans son article 99, l'obligation de jouir du statut d'utilité publique avant de pouvoir ester en justice.

Aussi, il a rappelé le processus et la procédure à suivre pour bénéficier du statut de l'utilité publique.

A ce titre, l'intervenant a précisé que depuis 1958, seulement 169 associations ont obtenu le statut de l'utilité publique.

Prenant la parole, Monsieur **Abdelaziz LOUBANE**, Président de l'APROCONESS, a signalé que son association a bénéficié depuis 2004 de différentes formations qui ont été programmées dans le cadre du projet AQPA et animées par des experts nationaux et internationaux. Ces formations ont concerné plusieurs thèmes, notamment l'organisation et la gestion au sein d'une association, la communication interne et externe entre les différentes ADC et aussi le travail avec les médias (la télévision la radio et les journaux), l'éducation du consommateur et le montage et l'élaboration des projets.

Tout ce travail a été couronné par l'assistance, l'accompagnement et le suivi pour l'installation du guichet conseil et son équipement par du matériel informatique facilitant son travail au quotidien.

Par ailleurs, Monsieur **LOUBANE** a déclaré que dans le cadre du projet AQPA, il a bénéficié d'un voyage d'étude en hollande et ce, en vue de s'enquérir de l'expérience étrangère en matière de consumérisme.

S'agissant de l'éducation du jeune consommateur, l'intervenant a signalé que depuis 2004 et suite à la convention signée entre le Ministère chargé de l'Education et le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies, l'association a signé une convention avec la Délégation régionale de l'Education d'Essaouira ainsi qu'avec l'Académie Régionale qui regroupe Marrakech el Haouz et Chichawa. Ceci a permis à l'association d'organiser des activités d'éducation des jeunes consommateurs au niveau des établissements scolaires de la région portant sur des thématiques en relation avec l'hygiène, l'intoxication alimentaire, l'étiquetage, les maladies transmises par les animaux….

En s'adressant à **Monsieur Ouadi MADIH**, vice Président de l'APCE d'ELJADIDA Mme **Farida Moha** lui a demandé son avis quant aux différentes actions d'appui et d'assistance dont a bénéficié son association.

Monsieur Ouadi MADIH a rappelé les actions dont ont bénéficié les associations de consommateurs à travers différents projets de partenariats, notamment les séances de formation des responsables du mouvement consumériste sur divers domaines d'intervention tel que la gestion et le management de l'association ainsi que les actions de proximité.

Il a noté également que son association a connu un développement continu en terme d'organisation, de structuration et de réalisation des activités au profit des consommateurs et ce, grâce aux différents programmes d'appui et d'assistance dont a bénéficié l'association.

A ce titre, il a présenté ses remerciements aux représentants des projets de coopération à savoir: la GTZ pour le projet AQPA, l'Union Européenne au sujet du projet de jumelage et la FAO pour le projet du Centre Marocain de la Consommation.

Par la suite **Mme Farida MOHA a signalé que vu les multiples réalisations présentées**, il est important de poursuivre le programme d'appui et d'assistance du mouvement consumériste

et ce, pour rehausser son niveau d'organisation et de gestion et rendre plus professionnel ses interventions au profit des consommateurs.

Pour ce qui est des perspectives de développement du consumérisme au Maroc, l'animatrice a interpelé **Monsieur Jean PEYROT** pour donner son avis à ce sujet.

En réponse, **Monsieur Jean PEYROT** a affirmé que la professionnalisation des associations de consommateurs rencontre les mêmes problèmes que la France a vécu lors de l'émergence de son mouvement consumériste. Ces difficultés sont d'ordre techniques, financières et de formation, ce qui nécessite la conjonction des efforts des différents intervenants pour les solutionner.

A ce sujet, la coopération internationale, selon l'intervenant, a permis d'accélérer les programmes d'assistance des associations de consommateurs à travers :

- le projet de jumelage institutionnel PAAA qui a développé plusieurs outils et supports de formation et de sensibilisation ;
- le projet AQPA qui appuie le mouvement consumériste dans la mise en place d'actions de proximité ;
- le projet de coopération avec la FAO visant à monter le Centre Marocain de la Consommation qui fournira aux associations un appui technique important.

Aussi, il a noté qu'on ne peut pas créer un mouvement consumériste solide apte à se constituer comme un partenaire incontournable et un contrepoids au secteur économique en deux ans. Toutefois, il a confirmé que le Maroc par le biais de ces programmes est bien placé pour réaliser ses objectifs dans ce domaine et ce, grâce à la motivation et l'engagement dont font preuve les ADC.

D'un autre côté **Mme Farida MOHA** a invité **Monsieur Axel Ernst Heinrich REICH** à intervenir sur l'importance et le rôle que peuvent jouer les médias dans le renforcement du rôle du mouvement consumériste.

En réponse, **Monsieur Axel Ernst Heinrich REICH** a signalé qu'en fait il y a quatre acteurs qui sont importants, l'administration, les associations de consommateurs, les professionnels et les médias.

En illustrant l'importance de ce dernier acteur, l'intervenant a confirmé qu'en France et en Allemagne on ne peut pas imaginer une chaîne sans une émission permanente concernant le consumérisme. Il a ajouté que le projet PAAA a contribué, avec le travail des experts courts termes, des ADC, du conseiller résident de jumelage et de la DCI dans la formation des représentants des consommateurs sur les techniques de communication devant les médias. A ce titre, il a recommandé de s'approcher davantage des chaînes nationales et locales pour les sensibiliser à la nécessité de renforcer les émissions d'information et de sensibilisation des consommateurs.

En réplique, **Madame Farida MOHA** a signalé que pour avoir un consommateur éveillé, averti et exigeant, il est nécessaire de garantir un environnement de liberté et de droit à l'information.

A la fin de ce panel, **Madame Farida MOHA** a déclaré qu'avant de donner la parole à monsieur **EL KADMIRI** pour savoir comment faire pour pérenniser toutes ces actions, elle a voulu faire intervenir **Mme RABOUZ,** en tant que coordonnateur du comité média, pour donner un

ressenti à travers tout le travail d'information qu'elle a fait et témoigner sur la méthode de travail empruntée, les matériaux utilisés et le public cible.

A cet effet, **Mme RABOUZ** a mis l'accent sur l'accord entre le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies, la SNRT et les ADC pour la réalisation des émissions pour les consommateurs, notamment l'émission intitulée « للمستهلك رأي » qui a examiné différents thèmes chaque premier mercredi du mois et ce, selon la conjoncture (achoura, fête du mouton, rentrée scolaire, …etc.). Cette émission connaît la participation de plusieurs personnalités concernées par les thématiques traitées.

Aussi, la coordinatrice a rappelé la signature d'une convention entre les associations de consommateurs, l'Institut Royal de la Culture Amazigh (IRCAM) et le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies et ce, pour la réalisation des programmes d'information et de sensibilisation en langue amazighe.

De sa part, **Monsieur KADMIRI** a attiré l'attention sur l'importance du jumelage institutionnel, qui mobilise durant deux années des experts multidisciplinaires internationaux et leurs assignent des résultats obligatoire à atteindre. Pour l'intervenant, le Maroc est invité à consolider les acquis du premier jumelage et il a manifesté la disposition du Ministère des Affaires Etrangères et de la coopération à engager davantage de programmes de coopération internationale, en appui à la politique nationale de promotion de la culture consumériste.

Deuxième Panel

Perspectives de développement de la protection du consommateur au Maroc

Animatrice : Madame Farida MOHA

Intervenants :

- **Monsieur Bernd POESCHK :** Conseillé du projet Amélioration de la Qualité des Produits Agroalimentaires
- **Madame Mounia BOUCETTA :** Directeur du Commerce Intérieur
- **Monsieur Marc VANDERCAMMEN :** consultant principal du projet relatif à la conception et au montage du Centre Marocain de la Consommation
- **Témoignages de représentants des associations de protection des consommateurs**
- **Débat**

Au début de ce panel consacré aux perspectives de développement de la protection du consommateur au Maroc, **Madame Farida MOHA** a invité les différents intervenants pour exposer leurs stratégies dans ce domaine.

A ce sujet, **Mme BOUCETTA** a souligné que la politique nationale de promotion de la culture consumériste repose essentiellement sur trois volets importants à savoir :

- La consolidation du cadre juridique : malgré le fait qu'il existe plus de 300 textes qui touchent respectivement à la santé et à la sécurité du consommateur, le Maroc a encore besoin de renforcer son dispositif actuel, tel est l'objet du projet de loi n° 31-08 qui ne s'avère, toutefois, pas suffisant puisque nous avons des pratiques dans le domaine de la consommation, en constante évolution, d'où le besoin pressant de faire évoluer ce texte ;

- Le renforcement du rôle de la société civile, considérée comme relai important pour la sensibilisation, l'information, l'éducation et la défense du consommateur ;

- L'affermissement du cadre institutionnel à travers notamment, la mise en place du Centre Marocain de la Consommation et le Conseil Supérieur de la Consommation. A ce titre, elle a précisé que l'expérience, le savoir-faire et les outils développés dans le cadre des différents projets de coopération peuvent être pérennisés et partagés à travers ces institutions.

Par ailleurs, l'intervenante a souligné que les débuts de la coopération maroco-allemande dans le domaine du consumérisme remonte à l'année 2002 et a affirmé qu'en partie grâce à ce projet, les associations de consommateurs au Maroc ont accompli une avancée considérable dans le domaine de la défense et de la protection des consommateurs.

En illustration, elle a rappelé et salué le travail quotidien réalisé au sein des guichets conseils pour prodiguer aux consommateurs des services de proximité en matière de conseil, d'information, d'orientation et d'accompagnement à la résolution à l'amiable de leurs litiges.

En outre, **Mme BOUCETTA** a précisé que durant ces dernières années, les principales actions engagées ont concerné le renforcement de la bonne gouvernance, l'organisation interne, la participation aux travaux des instances consultatives et de prise de décision, la communication interne et externe, ainsi que la réalisation de certains projets avec les associations. Toutefois, elle a signalé que le domaine de la consommation reste très large, ce qui interpelle les associations marocaines à se spécialiser pour pouvoir répondre efficacement aux attentes des consommateurs avec le niveau de technicité et de professionnalisme requis.

Quant à la question relative à la genèse des guichets conseils au Maroc, Monsieur **Bernd POESCHK** a rappelé que le Maroc a l'avantage d'avoir une trentaine d'associations implantées à travers tout le territoire national et par conséquent, elles peuvent constituer des services de proximité dont la tâche sera de prodiguer des conseils aux consommateurs.

Il a noté également qu'il n'est pas du tout aisé d'avoir une réponse à toutes les questions mais ce qui est important, c'est que lorsque le consommateur dans une ville donnée souhaite avoir une information à un problème, il faut qu'il y ait un interlocuteur qui puisse soit lui apporter une réponse, soit le mettre en contact. C'est une idée qui a été partagée avec les

Associations de Consommateurs qui y ont trouvé beaucoup d'intérêt en prenant l'initiative d'installer des guichets conseils.

En outre, il a mis l'accent sur l'intervention des experts allemands qui ont assisté ces associations dans la mise en place de leurs guichets, dans le cadre d'une approche concertée, ainsi que la mobilisation des moyens logistiques nécessaires dont ont bénéficié ces structures.

Néanmoins, signale l'intervenant, il est certain que la pérennisation de cette action jusqu'à l'heure actuelle, vient de la volonté et de la mobilisation dont ont fait preuve les associations pilotes, en soulignant que ce produit est appelé à être généralisé, voire doté d'outils complémentaires à travers tout ce qui a été développé dans le cadre du projet de jumelage notamment les guides, les dépliants, …etc.

En réponse à la question inhérente à l'apport du Centre Marocain de la Consommation et son impact sur les consommateurs, Monsieur **Marc VANDERCAMMEN** a souligné que l'impact de cette nouvelle structure sera important et que son principal objectif réside essentiellement dans le renforcement du cadre institutionnel.

Aussi, il a affirmé que les Associations de Consommateurs sont en contact direct avec les consommateurs, seulement il leur est impossible de maitriser toute la technicité de l'ensemble des problèmes posés. A titre d'illustration, il a donné l'exemple du processus d'adoption de nouvelles normes touchant aux consommateurs. Pour bien connaître les normes et en saisir la portée, signale l'intervenant, il faut en moyenne une cinquantaine de personnes, qui vont travailler à temps plein pour lire les normes en projet et procéder à leur analyse. Donc, selon l'intervenant la réalisation de ce travail n'est pas à la portée d'une association de consommateur, d'où l'intérêt de disposer d'un centre doté des ressources et compétences qualifiées pour soutenir le rôle représentatif des ADC, notamment devant les comités de normalisation.

Par conséquent, la mission du Centre Marocain de Consommation, d'après Monsieur **Marc VANDERCAMMEN,** est de fournir l'analyse et le soutien technique aux Associations de Consommateurs dans les domaines qui intéressent la consommation et la protection des consommateurs. L'idée est de mettre à la disposition du mouvement consumériste un outil technique qui les assistera dans la recherche et la veille consumériste. Il a ajouté qu'aujourd'hui, ce n'est pas l'information qui manque mais la difficulté réside dans sa recherche et sa mise à jour, et c'est là où se situe le deuxième apport de ce centre.

En ce qui concerne la relation de ce centre avec les différents intervenants dans le domaine de la protection du consommateur (Pouvoirs publics, secteur privé, etc…), l'intervenant a précisé que cette mise en réseau permettra aux différents acteurs d'avoir un lieu d'échange et de transfert d'informations. De même, il a souligné qu'au Maroc beaucoup de Départements Ministériels s'occupent de la consommation. La consommation étant un concept très large, il est impossible pour chaque association d'avoir un contact privilégié avec chacune des personnes et institution qui y intervient.

En effet, la plupart du temps, précise M. VANDERCAMMEN, l'information existe mais elle n'est pas centralisée. Ainsi, l'objectif de cette future institution est de fournir des experts pour les mettre à la disposition de ces associations afin qu'elles puissent prendre des décisions leur permettant d'agir en tant que représentants des consommateurs.

Par ailleurs, l'intervenant a précisé que dans une démarche de concertation, les associations de consommateurs ont contribué aux différentes étapes de la réalisation de ce projet de mise en place du Centre Marocain de la Consommation.

Dans son intervention sur le rôle du mouvement consumériste dans l'éducation des consommateurs en particulier les jeunes et les conditions nécessaires pour développer la culture consumériste, **Monsieur JORIO, Membre de l'Association Marocaine des Consommateurs de Fès** a noté que le rôle de son association se limite actuellement à sensibiliser, voire former et éduquer les jeunes consommateurs sur leurs droits et leurs obligations.

Aussi, il a ajouté que depuis la création de son association, plusieurs actions ont été réalisées notamment la signature d'un accord de partenariat avec la Faculté de Droit de Fès, l'organisation d'une journée d'information sur le projet de loi sur la protection des consommateurs, la signature d'une convention avec la Délégation Régionale du Ministère de l'Enseignement de Fès dont la finalité porte sur la sensibilisation d'un grand nombre d'élèves ainsi que leurs parents sur l'importance de la protection du consommateur dans notre pays.

Madame Farida MOHA a interpelé Monsieur **Mohamed OUHSSINE**, **Président de l'association de protection du consommateur et de l'environnement de Kenitra**, sur l'optimisation et l'organisation de la communication au profit des consommateurs.

A ce sujet, il a signalé que contrairement au professionnel, qui est protégé par le savoir-faire et les compétences techniques de son personnel, le consommateur a besoin d'être informé, sensibilisé et éduqué pour devenir un acteur responsable et averti. A ce titre, l'intervenant a signalé que le rôle du mouvement consumériste dans ce domaine est primordial et doit prendre toutes les formes possibles, notamment à travers l'organisation de campagnes de sensibilisation, d'ateliers de formation, l'édition d'articles et de brochures, etc.

Cet objectif nécessite, selon l'intervenant, de conjuguer les efforts de l'ensemble des associations de consommateurs dont le point fort réside dans leur présence dans plusieurs villes du Royaume.

Pour ce qui est des perspectives d'avenir de la politique de protection du consommateur, **Madame BOUCETTA** a précisé que le projet de loi 31-08 est en discussion au niveau du Parlement. Après sa promulgation, des actions d'information et de communication sur ces dispositions devront être engagées à destination des consommateurs et du secteur privé. A ce titre, elle a précisé que le rôle du mouvement consumériste sera important durant la phase d'implémentation de la nouvelle loi. En particulier, les associations de consommateurs ayant l'utilité publique auront la possibilité d'ester en justice et défendre les intérêts collectifs des consommateurs.

Pour ce qui est du Centre Marocain de la Consommation, **Madame le Directeur** a signalé que l'étude de faisabilité dudit centre est en cours de réalisation, elle permettra de définir le statut juridique et le montage financier du CMConso. Ce centre travaillera sur des projets concrets avec les associations de consommateurs, étant donné qu'il deviendra un outil efficace d'appui à ces entités à travers l'apport de connaissances et de savoir-faire.

Revue de presse

15.03.2009

Protection du consommateur
La loi se fait toujours attendre
«La cause» n'a pas été bien servie malgré le foisonnement des associations

Depuis la déclaration des doits du consommateur par le président américain JF Kennedy, le monde, par les différents représentants des pays constituant l'ONU, célèbre le 15 mars la Journée mondiale des droits du consommateur.
Alors que la protection de ce dernier est devenue depuis des décennies une priorité dans plusieurs pays, l'adoption d'une loi spécifique en la matière se fait toujours attendre dans notre pays. «Actuellement, on se trouve en face de différents degrés de l'application des droits du consommateur. Certains pays sont arrivés à les institutionnaliser, et ont connu le développement qui sied avec. D'autres, notamment le Maroc, sont à la traîne», indique Bouazza Kherrati, président de l'Association marocaine pour la protection et l'orientation du consommateur (AMPOC). Cependant, la loi, tant attendue par les associations de défense du consommateur, pourrait voir le jour prochainement. En effet, des efforts considérables ont été fournis depuis 2000 par le département du commerce intérieur du ministère du Commerce ainsi que par les associations qui militent pour une protection efficace du consommateur. Malgré le foisonnement des ONG de défense du consommateur au Maroc, la célébration de la Journée mondiale du droit du consommateur passe quasiment inaperçue.

Cette année encore, il s'est avéré que l'événement n'est point porté au cœur de l'actualité alors que les différentes associations devraient saisir l'occasion pour propulser la cause «consommateur» au centre des débats. En effet, la seule manifestation notable est celle organisée, annuellement, par le ministère du Commerce et dont les thèmes varient en fonction de la conjoncture nationale. De cet ensemble de thèmes, il se dégage toujours la nécessité urgente de la promulgation de la loi sur la protection du consommateur et de l'importance des ONG de protection du consommateur comme garde-fou de l'économie nationale et du bien-être des citoyens. Alors peut-on dire que le mouvement consumériste marocain n'a pas encore atteint la maturité nécessaire pour jouer son rôle ? Difficile de répondre à cette question puisque certaines associations ne cessent de fournir des efforts pour assumer pleinement leurs rôles. Il faut préciser que le mouvement consumériste entre dans le cadre de la défense des droits de l'Homme. Par sa nature, c'est un mouvement revendicatif qui prône la préservation de la santé et des biens du consommateur. Aujourd'hui, l'appel à l'adoption d'une loi spécifique constitue le cheval de bataille de nombreuses associations.

«Le retard que connaît la prorogation du texte sur les droits du consommateur est le principal indicateur du laxisme des pouvoirs publics de se conformer aux recommandations des Nations unies en matière de défense du consommateur», souligne le président de l'AMPOC. Et d'ajouter: «L'amputation du projet de loi initial de plusieurs articles pour la satisfaction des départements récalcitrants a amoindri l'importance du projet de loi actuel et le dégrade au niveau d'un décret. Par ailleurs, certains articles de ce projet jugulent l'action des associations du consommateur et la rendent imparfaite et inadaptée à la politique nationale sur la liberté des droits et des devoirs». Sans aucun doute, la percée de la culture occidentale devient perceptible dans le domaine de la consommation. En effet, les grandes surfaces, la restauration collective privée et les magasins labellisés attirent de plus en plus les consommateurs marocains.

Néanmoins, les mesures sécuritaires imparties à ce mode de vie ne sont pas totalement mises en place, et les intoxications alimentaires enregistrées montrent bien que les citoyens sont encore exposés à cause du retard enregistré en matière de prévention et de protection du consommateur. «Les services compétents en matière de contrôle et de prévention sont insuffisamment outillés.
La disparité des textes et la diversité des organes pour leur application aggravent la situation. Car, dans ce domaine, la responsabilité n'est point définie, et la sécurité du citoyen dans le domaine de la consommation n'est pas encore à l'ordre du jour du gouvernement, vu la lenteur retenue pour la promulgation de la loi sur sa protection», conclut le président de l'AMPOC.

Le Matin: 17.03.2009

Journée mondiale de la protection du consommateur
La loi se fait toujours attendre
Le projet de loi 31-08 a emprunté le circuit législatif

Alors que le Maroc célébrait dimanche dernier, 15 mars, la journée mondiale du consommateur, le projet de loi 31-08 édictant des mesures de protection des consommateurs n'a pas encore vu le jour puisqu'il est toujours en cours d'approbation au Parlement.

Le ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles technologies table beaucoup sur ce texte pour rétablir l'équilibre dans les contrats entre professionnels et clients. Car, il faut le reconnaître, le cadre juridique existant est lacunaire. Les professionnels, par définition " spécialistes et avertis" imposent leurs conditions et parfois leur dictat aux clients. Ces derniers qui sont censés être rois, deviennent des proies faciles et vulnérables entre les mains des fournisseurs de bien ou prestataires de service. Même le principe de "la liberté des conventions et l'égalité des contractants", prévu par le droit commun, ne débouche pas nécessairement en matière de consommation sur un équilibre des contrats. Il s'agit presque toujours de constats dits "d'adhésion ", c'est-à-dire contrats offerts par le professionnel et qui sont à prendre ou à laisser. Pis, les conditions générales de vente sont souvent abusives: délais de livraison indicatifs, marchandise ni reprise ni échangée, indéfinités exagérées en cas de résiliation du contrat… Conscient de l'insuffisance du dispositif en vigueur, le ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles technologies, a réitéré lundi dernier à Rabat l'engagement du gouvernement de doter le Royaume d'un texte de loi moderne qui protège le consommateur et promeut la culture consumériste.

Ahmed Réda Chami a souligné la volonté du gouvernement de renforcer le dispositif réglementaire, législatif et institutionnel pour le mettre au diapason de ce qui se fait sur le plan international. Le responsable gouvernemental a insisté à cet effet sur l'importance du projet de loi qui est en cours d'approbation.
Le projet de loi 31-08, s'il venait à être adopté, permettra d'apporter plusieurs nouveautés. Il s'agit par exemple de l'obligation d'informer le consommateur par le fournisseur de biens ou le prestataire de services avant la conclusion d'un contrat de vente. Il s'agit aussi de la protection des intérêts économiques du consommateur notamment en ce qui concerne les clauses abusives. Le nouveau texte permettra en outre de renforcer la protection du consommateur contre les défauts de la chose vendue et déterminer de l'étendue de garantie conventionnelle et du service après vente. Autre mesure phase, la mise en place de dispositions réglementant les crédits à la consommation et immobilier.
Toutefois, même avec un texte de loi moderne, la protection du consommateur ne sera pas chose acquise. "Le projet de loi comprend quelque 300 dispositions relatives à la qualité, la sécurité et la santé... Mais cela reste insuffisant.

La sensibilisation revêt une importance capitale à cet égard. Les associations consuméristes sont des partenaires incontournables" explique Ahmed Reda Chami. D'ailleurs, la loi en gestation insiste sur le renforcement et le développement du mouvement associatif. Le département de l'Industrie et du Commerce semble l'avoir bien compris. Même avec les meilleures lois du monde on ne peut pas avoir des consommateurs éclairés. D'où l'importance du rôle de sensibilisation et de l'information joué par les associations. C'est dans cette optique que le ministère de l'industrie et du commerce a réalisé un projet de coopération bilatérale avec l'Allemagne " amélioration de la qualité des produits agroalimentaires". Le but est de dispenser des formations afin de renforcer les capacités de ces associations en matière de gestion, de communication et de financement…

****

Pratiques anticoncurrentielles

Le Conseil de la concurrence a organisé, lundi à Rabat, une journée d'information et de communication au profit des syndicats et des associations actives dans le domaine de la protection des droits du consommateur. Les travaux de cette rencontre ont fait l'objet de deux ateliers. Le premier a porté sur «le Conseil de la concurrence et les moyens de son intervention», alors que le 2e a concerné «les pratiques anti-concurrentielles et l'abus de positions dominantes». Le Conseil de la Concurrence, une instance consultative placée sous la tutelle du Premier ministre, reçoit des demandes d'avis de la part des commissions parlementaires, du gouvernement, des juridictions, des régions et des associations de défense des consommateurs, a rappelé, à cette occasion, le président du Conseil, M. Abdelali Benamour.

Le Conseil peut également réaliser des études sur la situation de la concurrence au Maroc, dont les conclusions seront introduites dans son rapport annuel, a indiqué M. Benamour, précisant que le Conseil s'attellera en 2009 à répondre aux demandes d'avis et à renforcer les actions de communication et de formation. Et d'ajouter que le Conseil est ouvert à tous les intervenants dans le domaine pour servir au mieux les secteurs d'activité marocains et accompagner le monde
économique et social vers davantage de progrès et de développement.

Centre marocain de la consommation

Dans le cadre des efforts des pouvoirs publics pour la promotion des droits des consommateurs, le ministère de l'Industrie et du Commerce envisage de mettre en place un centre marocain de la consommation. Dans le cadre d'un projet d'assistance avec la FAO, une étude de faisabilité sur la conception et le montage de cette structure a été faite.

Suite aux différentes rencontres et analyses de la situation actuelle et des expériences étrangères, il a été décidé d'assigner au centre marocain de la consommation plusieurs missions : la recherche consumériste, la gestion d'un fonds documentaire relatif à la consommation, la gestion des litiges et de la médiation, la labellisation des produits et services, la veille consumériste et la représentation des organisations de consommateurs. Il convient de souligner que le centre marocain de la consommation ne se substituera pas aux associations de consommateurs. Il ne s'occupera ni du contrôle ni de régulation, ni de surveillance du marché. Le CMC utilisera dans ses recherches des méthodologies reconnues et fera appel à des centres de recherches certifiés de manière à garantir l'objectivité et la qualité des analyses.

Par Abdelwahed Rmiche

MAP : 17.03.2009

Pas de promotion du consumérisme sans implication des associations des consommateurs

Le ministre de l'industrie, du commerce et des nouvelles technologies, Ahmed Réda Chami, a estimé, lundi à Rabat, que la politique de développement et de promotion du consumérisme ne peut réussir sans l'implication effective des associations des consommateurs.

Les associations des consommateurs sont un relais incontournable pour toute action d'information, de sensibilisation, d'accompagnement et de défense des droits et intérêts du consommateur, a ajouté M. Chami.

Le ministre intervenait en ouverture d'un séminaire organisé à l'occasion de la journée mondiale des droits des consommateurs sous le thème "La coopération internationale en appui à la politique de promotion du consumérisme au Maroc ».

Le ministre a tenu à assurer les participants à cette journée que son département ne "ménagera aucun effort pour appuyer le mouvement consumériste, en le poussant vers l'excellence dans l'accomplissement du rôle qu'il doit jouer pour le consommateur marocain".

A cet effet, a-t-il poursuivi, le ministère a dédié au niveau de sa stratégie de développement du commerce et de la distribution "Rawaj", un axe important pour favoriser l'accès du consommateur à une offre répondant aux exigences d'accessibilité, de qualité et d'équité.

Il s'est, en outre, félicité que les actions de coopération mises en oeuvre par le département avec l'appui louable de partenaires aient d'ores et déjà donné des résultats positifs, rappelant les premières actions de partenariat démarrées en 2002 avec le lancement du projet de coopération maroco-allemande et qui avaient pour objectif l'amélioration de la qualité des produits agroalimentaires.

Ce projet, a-t-il dit, a permis la mobilisation de plusieurs expertises, nationales et internationales, pour appuyer les associations de consommateurs dans l'amélioration de leurs modes de gestion et de gouvernance et le développement des actions de proximité en faveur du consommateur.

Pour sa part, l'ambassadeur de France au Maroc, Jean-François Thibault, a estimé que cette rencontre est une occasion pour faire le point sur les importantes initiatives entreprises dans ce domaine pour la protection du consommateur.

Il a rappelé, à cet égard, le projet de jumelage avec l'Union européenne dont a bénéficié le ministère depuis avril 2007 dans les domaines de l'appui juridique et institutionnel pour la protection du consommateur au Maroc et qui a permis en particulier le soutien à l'action des associations des consommateurs, à travers, le renforcement de leur capacité de communication dans les domaines de l'information et de la sensibilisation du consommateur.

Le président de la confédération des associations des consommateurs au Maroc, Mohamed Benkaddour, a pour sa part, souligné le rôle joué par la confédération dans la défense des intérêts et des droits du consommateur, à travers son orientation et sa sensibilisation et ce, en exigeant la mise sur le marché de produits et services qui ne représentent sans danger ni pour sa santé ni pour sa sécurité.

L'intervenant a, toutefois, reconnu qu'en dépit du rôle important joué par les associations pour la promotion de la culture du consommateur, il reste beaucoup à faire, appelant à déployer davantage d'efforts dans ce domaine afin de permettre au citoyen de disposer de toutes les informations et conseils en relation avec ce domaine.

Ont notamment pris part à cette rencontre, la ministre du développement social, de la famille et de la solidarité, Mme Nouzha Skalli, le représentant de la FAO au Maroc, le représentant de la délégation de la commission européenne au Maroc, ainsi que plusieurs experts qui ont débattu du bilan des initiatives entreprises au Maroc pour la promotion de la culture du consumérisme et des perspectives de protection du consommateur.

Libération
Mercredi 18 Mars 2009

Consumérisme : Bientôt un Centre marocain de la consommation

Le Maroc est bien parti pour se doter d'une politique du consumérisme. Une donne que le ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles technologies, n'a pas manqué de rappeler lundi lors de la célébration de la journée mondiale des droits du consommateur. Durant cette rencontre qui s'est tenue à Rabat sous le thème « La coopération internationale en appui à la politique de promotion du consumérisme au Maroc », Ahmed Réda Chami a mis en exergue la volonté du Maroc de renforcer l'arsenal juridique visant la protection des droits du consommateur. Une volonté qui s'est traduite par l'adoption en Conseil de gouvernement et en Conseil des ministres du projet de loi n°31-08 sur la protection des consommateurs. « Ce projet de loi, qui est actuellement en examen au Parlement, sera incessamment promulgué et sera doté de textes d'application garantissant sa mise en œuvre », a-t-il souligné. Il vient compléter le dispositif existant qui comporte plus de 300 textes touchant, en particulier, les domaines de la qualité, la sécurité et de la santé. Plus qu'une loi, ce texte est appelé à créer une véritable révolution dans les pratiques commerciales au Maroc. Les garde-fous qu'il met en place seront à même de protéger les consommateurs contre les abus et vont leur accorder des droits dont ils étaient jusque-là privés, dont le droit à l'information, le droit de rétraction, plus de protection dans les pratiques publicitaires et commerciales, un meilleur service après ventre et une meilleure garantie contre le surendettement.

Cependant, et comme il a été largement souligné lors de cette rencontre, toutes les lois du monde ne valent pas un consommateur éclairé, avisé et vigilant. Et c'est à ce niveau-là que doivent intervenir les associations de consommateurs appelées à jouer un rôle important dans la promotion de la culture du consumérisme. Mais, encore faut-il qu'elles soient elles-mêmes suffisamment outillées pour offrir ce genre de prestations. Les différentes actions de coopération mises en œuvre par le département de l'Industrie et du Commerce, notamment avec l'Allemagne et l'Union européenne, versaient dans le sens de l'amélioration du mode de gestion et de gouvernance ainsi que dans le sens du développement des actions de proximité en faveur des consommateurs.

C'est dans ce cadre que quatre associations ont créé des guichets conseils (deux autres sont en cours de création) qui offrent des services d'information, d'orientation et d'accompagnement des consommateurs. Jusqu'à fin février 2009, ces guichets ont traité plus de 4000 demandes dont la majorité concerne les crédits à la consommation, les factures d'eau et d'électricité et la téléphonie mobile, comme le précise le président de la fédération nationale des consommateurs, Mouhamed Benkaddour.

La coopération avec les organismes internationaux s'est étendue pour englober également la FAO qui se chargera du montage et de la conception du Centre marocain de la consommation. Comme l'a souligné le représentant de la FAO au Maroc, M.Bouchanine, ce centre, qui viendra renforcer le paysage institutionnel de la consommation, aura plusieurs missions dont la recherche consumériste, la gestion des fonds documentaires relative à la consommation, et celle des litiges et des médiations ainsi que la labellisation des produits et services. Les associations de consommateurs y retrouveront également un cadre dans lequel s'organiser et se restructurer en vue d'une meilleure veille consumériste.

Mercredi 18 Mars 2009
Amina SALHI

L'Economiste : 18/3/2009

Protection du consommateur

. 4.000 requêtes enregistrées dans 4 régions

· Les plaintes représentent près de 30%

· Leur majorité concerne les services publics

Depuis deux ans, le chantier de la protection du consommateur avance dans la bonne voie. Le bilan des réalisations menées dans ce domaine a été présenté par Ahmed Chami, ministre de l'Industrie, lors d'un séminaire organisé, lundi dernier, dans le cadre de la célébration de la journée mondiale des droits des consommateurs.
Premier travail initié: la mise en place d'un cadre juridique adéquat. Sur ce volet, le ministre a rappelé le projet de loi 31-08 préparé par son département et qui est actuellement à l'examen par le Parlement. «Ce projet de loi vient compléter le dispositif juridique existant qui comporte plus de 300 textes touchant, en particulier, les domaines de la qualité, de la sécurité et de la santé», rappelle Chami. Mais pour ce dernier, le cadre juridique, seul, reste insuffisant pour promouvoir la protection du consommateur. Il faut l'implication des associations dans ce chantier dans une approche de proximité. Un début de travail dans ce sens a déjà été initié. En effet, quatre associations ont ouvert des guichets-conseils pour fournir des services d'information, d'orientation et d'accompagnement des consommateurs dans la résolution de leurs litiges de consommation. Ces structures sont présentes dans 4 villes (Oujda, El Jadida, Kenitra et Essaouira). Plus de 4.000 requêtes y ont été déposées. «Les plaintes représentent près de 30% de ces demandes», précise Mohamed Ben Kadour, président de la Fédération nationale des consommateurs. Et d'ajouter que la majorité de ces plaintes se rapporte à des services d'intérêt général comme l'électricité, les télécommunications et les crédits bancaires. «Généralement on fait recours à la médiation pour régler certains litiges de consommateurs», souligne Ben Kadour. A titre d'exemple, il évoque le cas des habitants d'un quartier à Oujda qui ont reçu des factures d'électricité trop salées. «Suite à notre intervention auprès du prestataire, les tarifs ont été révisés à la baisse», souligne Ben Kadour. Pour ce dernier, en cas de refus de coopération de la part de certains fournisseurs, on brandit la menace du recours à la presse qui est souvent payante.
Il faut noter que le nombre d'associations actives réellement dans le domaine est de 22, selon le président de la Fédération nationale des consommateurs. Ce dernier n'hésite pas à soulever les principales contraintes posées à ces associations. Parmi elles, il faut citer les moyens financiers et le manque de formation et d'encadrement. Sur ce volet, Chami a mis en valeur l'apport de la coopération internationale en la matière, notamment de la part de l'Allemagne et de la France dans le cadre du statut avancé accordé dernièrement par l'UE au Maroc. Toujours sur le même registre, le ministre a signalé que son département a lancé avec l'appui de la FAO une étude de faisabilité pour la conception et le montage du Centre marocain de la consommation. Ce centre constituera une plateforme de concertation et de coordination entre le mouvement consumériste et les différents acteurs publics et privés concernés par la question de la protection du consommateur.

Nour Eddine EL AISSI

Le Matin : 22.03.2009

Droits des consommateurs

«Quel avenir pour le mouvement associatif»

Interview • Jean-Michel Warnier, conseiller résident chargé du projet de jumelage entre le Maroc et l'Union européenne

Dans le domaine des droits des consommateurs, un saut qualitatif a été réalisé avec le projet de jumelage qui prendra fin au mois de mai.

Le Matin : Vous êtes directeur départemental de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes en France. Un mot sur vos missions ?

Jean-Michel Warnier : C'est une administration qui est un regroupement entre la répression des fraudes qui concerne donc toute la partie qualité, sécurité de l'ensemble des produits et services alimentaires et non alimentaires et la partie concurrence et prix qui s'intéresse aux enquêtes d'entente de concurrence et de prix. C'est un domaine en France qui recoupe tous le domaine régalien du contrôle de la réglementation de la consommation et plus largement du fonctionnement de l'économie.

Un mot sur la journée de commémoration de la journée mondiale des droits des consommateurs qui s'est tenue sous le thème «La coopération internationale en appui à la politique de promotion du consumérisme au Maroc».

Une journée riche en témoignages où l'on a manqué de temps. Le projet de jumelage était au centre des intérêts notamment avec cette question de la notion d'intérêt collectif qui constitue une véritable révolution pour le droit de la consommation au Maroc. Une association de consommateurs déclarée a le droit d'agir en justice dans l'intérêt de son association comme personne morale. «Ester en justice» c'est aller au civil ou au pénal pour l'intérêt collectif des consommateurs. Si en tant que directeur de la répression des fraudes, je constate une infraction sur les qualités d'un produit, une association de consommateurs peut se porter partie civile. Ce sont les présidents de ces associations qui peuvent expliquer au juge et à la presse la portée de l'action judiciaire. C'est donc une révolution que de faire entrer cette notion d'intérêt collectif. Nous avons proposé d'objectiver les critères pour ce qui est de la consommation afin de garder l'appréciation publique et intégrer la gouvernance. La deuxième question concernait la médiation. Il ne faut surtout pas en faire un préalable. Si les associations sont fortes, si elles sont reconnues, si elles ont des guichets conseils, cela marchera. On a également parlé de la publicité mensongère : un tiers des litiges de consommation dépendent normalement du pénal. Nous avons un texte sur la publicité mensongère qui va passer dans la loi 31-08 actuellement au Parlement et qu'il faudra faire appliquer. Dernier point celui du rythme de la justice. On connaît en France le problème d'une justice qui fonctionne trop lentement et qui s'est améliorée. Dernier point, on a cherché à mettre de la jurisprudence dans la base de données.

A votre arrivée au Maroc, quel état des lieux relatif au monde associatif des consommateurs avez-vous trouvé ?

J'ai trouvé une administration, la DCI, la direction du commerce intérieur, qui essaie de promouvoir le mouvement consumériste. La démarche est intelligente parce que quand il y a plus de consommateurs organisés, il y a moins d'administration car celle-ci coûte cher. Mais le mouvement n'est pas trop reconnu par les autres administrations qui font du contrôle. Il faudrait sans doute plus de coordination. J'ai trouvé des associations très actives bien structurées avec des noyaux de militants déterminés et une administration qui essaie de les promouvoir. Le texte initial de loi qui était la 27-00 était déjà bien préparé par M. Qachachi, nous avons proposé de le mettre en harmonie avec la réglementation européenne. Le discours du Souverain du 20 août 2008, où il a , exhorté le gouvernement à mettre en œuvre les mécanismes législatifs et institutionnels nécessaires pour renforcer le pouvoir d'achat des citoyens, contrôler les prix et combattre la corruption et où il a appelé l'Exécutif et le Législatif à diligenter l'adoption du Code de Protection du Consommateur a été un formidable accélérateur pour le projet 31-08. A mon arrivée, j'étais donc devant un Maroc qui bouge sur le plan réglementaire et où toutes les administrations veulent se mettre en règle sur le plan conformité avec le droit européen. la Direction du commerce intérieur est quant à elle sur un créneau particulier, celui du rééquilibrage des relations contractuelles entre les consommateurs et les professionnels. Quand on a les réglementations de qualité et de sécurité des produits, celle du fonctionnement de l'économie, et que l'on veut évoluer il manque le rééquilibre des droits des consommateurs. Les conflits des usagers ne sont pas actuellement réglementés et les conditions de vente sont souvent au Maroc à l'avantage du commerçant et non pas à celui du consommateur.

Pour faire avancer les droits des consommateurs, il faut une loi, des associations de consommateurs averties et des consommateurs vigilants. Comment renforcer cette culture du droit des consommateurs ?

Dans notre projet de jumelage, la composante la plus importante était l'information. Il fallait donner aux associations les moyens d'accompagner le projet de loi et d'avoir les documents informatiques performants et à jour à distribuer aux consommateurs.

Un mot sur ce projet de jumelage et sur la coopération d'appui apportée au Maroc ?

L'Union européenne a mandaté la France c'est-à-dire le ministère des Finances comme coordonnateur en association avec les Allemands du ministère de l'Agriculture et de la Protection du consommateur et des associations allemandes qui sont très puissantes avec beaucoup de moyens. L'idée était d'associer sur le plan administratif et juridique des Français et des Allemands pour nous aider à concevoir les produits de communication spots, émissions radio guides dépliants. Il y a donc la coopération européenne avec un duo franco allemand qui a été complété avec la FAO qui a travaillé sur le Centre marocain de consommation qui est une structure d'expertise et de technicité.

Vous arrivez presque au terme de votre mission. Quel bilan peut-on en tirer ?

La première commande qui nous a été faite a été la constitution d'une base documentaire très large des données réglementaires pour le grand public incluant l'ensemble des articles des textes qui intéressent les consommateurs depuis les prix, la concurrence, la qualité sécurité.. Avec l'arrivée du projet 30-08, il faut peaufiner les liens. Le principe de base qui a été énoncé par M. Chami, c'est qu'il faut se rapprocher de l'acquis communautaire, mais cela reste un choix du Maroc. Il faut aller le plus loin possible dans la communauté puisque nous ferons du libre échange, Il ne faut pas de disparité entre les textes qui faussent la concurrence mais à un rythme que l'on souhaite. Il nous fallait regarder tout ce qui pouvait fausser les échanges, la DCI avait largement entamé ce chantier que nous avons complété. La troisième composante a consisté à travailler sur les décrets comme par exemple les modèles de droit de rétractation ou de l'utilité publique en tant que modèle de statut.. On a conçu 17 décrets d'application de texte. Il y a aussi la refonte du site web de la DCI qui a complété la première base de données.
C'est une base qui fonctionne dans plusieurs sens avec des fiches pratiques, avec les textes, la jurisprudence …Dans le projet, il y avait aussi la partie communication du consommateur et confection d'outils avec et pour les associations.

Peut-on être optimiste quant à la pérennisation de ce travail et quel regard portez-vous sur la dynamique des associations des consommateurs ?

Ce qui manque le plus, ce sont des associations régionales. Les associations ressemblent à nos associations locales en France que j'ai connues il y a 10 ans.
Elles ont la même sinon une plus grande détermination, beaucoup de dynamisme et beaucoup plus de débouchés médiatiques et de ce point de vue, elles ne sont pas en retard. Il faut être vigilant pour rester indépendant, ne pas mélanger les genres surtout en matière de sponsoring. Il faut une fédération nationale pour travailler en collectif et pour mieux fédérer les actions. En 17 mois nous avons organisés 14 ateliers pour travailler sur divers chantiers comme le guide normalisation, un guide d'auto-formation, guide crédit à la consommation, guide crédit immobilier ou achat meubles et prestations de service, manuel introductif à l'éducation à la consommation dans l'éducation nationale avec des exemples de programmes pour apprendre aux élèves à mieux consommer et bien d'autres questions. Tout cela a été fait avec les associations ou en binômes avec des volontaires d'associations, l'action pouvant être dupliquée avec les autres associations.

Avez-vous enregistré des changements depuis ces deux dernières années quant à l'implantation de la culture des droits des consommateurs au Maroc ?

Une belle dynamique a été créée. On a de vrais groupes et à chaque atelier nous avons la présence d'une douzaine d'associations qui en veulent et qui bataillent et qui s'impliquent. On a crée avec eux une dynamique, celle-ci doit être transformée en dynamique de fédération. Avec la loi 31-08, avec la veille documentaire et informatique qui doit être soutenue et portée, avec l'actualisation juridique qui est un chantier permanent, le pari est soutenable. Il faut que la DCI se donne les moyens de porter tout cela pour maintenir l'élan de cette dynamique. A coté de cela il faut bien sur les moyens pour subventionner les associations par projet par exemple comme cela se fait en Europe.
Actuellement c'est notre projet de jumelage qui a financé tout cela, qu'en sera-t-il demain ? A fin Mai, à la fin de notre mission, le texte des guides sauf amendement sera ficelé.

Par Farida Moha | LE MATIN

المساء: 18 مارس 2009

شبابيك الاستهلاك مكنت من معالجة 4000 طلب إلى غاية مارس 2009

أكد أحمد رضا الشامي، وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة على قرب العمل بقانون حما ية المستهلك الموضوع لدى مجلس النواب قيد الدراسة، وأشاد الشامي، خلال لقاء تواصلي نظمته وزارته أول أمس بالرباط، في إطار تخليد اليوم العالمي للمستهلك، تحت شع ار «التعاون الدولي وإنعاش الثقافة الاستهلاكية بالمغرب »، بالتعاون الدولي وما قدمه من دعم تقني في مجال ح ماية المستهلك، لاسيما مشروع إحداث المركز المغربي للاستهلاك بدعم من طرف منظمة الأمم المتحدة للتغذية والزراعة والذي يهدف إلى إنعاش الثقافة الاستهلاكية ودعم الحركة الجمعوية المغربية. وكذا مشروع توأمة مع الاتحاد الأوروبي في مجال الدعم القانوني والمؤسساتي لحماية المستهلك، الذي أسفر عن قاعدة معلوماتية تحتوي على نصوص واجتهادات قضائية ستدمج في فضاء الاستهلاك على الموقع الإلكتروني للوزارة

وفي سياق ذلك ، أشار الشامي إلى الدور الذي لعبته شبابيك الاستهلاك في دعم المستهلك المغربي، والمحدثة على مستوى أربع مدن هي : الجديدة، الصويرة، القنيطرة، وجدة، في إطار برنامج للتعاون المغربي الألماني ، حيث أسفرت هذه الشبابيك عن معالجة 4000 طلب إلى غاية مارس 2009 .

هذه الشبابيك التي تشرف عليها جمعيات حماية المستهلك، وتتولى مهمة معالجة الشكايات الواردة عليها بشكل ودي، حسب ما أكده محمد بنقدور، رئيس فيدرالية جمعيات حماية المستهلك بالمغرب في تصريح لـ «المساء»، تمثل حصة الأسد فيها الشكايات الخاصة بالقروض البنكية، وارتفاع فواتير الكهرباء وعروض الهاتف المحمول .

وطالب بنقدور بتكثيف عمل الجمعيات، حيث أشار إلى أن الجمعيات النشيطة في مجال حماية المستهلك بالمغرب لا تتجاوز 17 جمعية .

وقد توزعت أشغال اللقاء على ورشتين، خصصت الأولى لتقييم حصيلة البرامج المسطرة لتنمية وتطوير ثقاف ة الاستهلاك بالمغرب، ولتقوية دور خدمات جمعيات حماية المستهلك، وشكلت الثانية، أرضية لتعميق النقاش حول وسائل وسبل تطوير الاستهلاك .

وتجدر الإشارة إلى أن مشروع قانون حماية المستهلك قد تمت المصادقة عليه من طرف مجلس الحكومة بتاريخ 11 شتنبر 2008 ومن طرف مجلس الوزراء بتاريخ 20 أكتوبر 2008، وهو يوفر قاعدة قانونية تمكن المواطن من ضمان حقوقه وخاصة الحق في التراجع، الحق في الإعلام، والحماية في مجال القروض، ويشدد على استعمال اللغة العربية في وصف وعرض وتقديم المنتوج وبيان طريقة استعماله وشروط الضمان والخدمة بالإضافة إلى استعمال العربية في الفواتير والمخالصات من أجل ضمان إخبار جيد للمستهلك . كما يعزز دور الحركة الاستهلاكية في مجال التمثيلية والدفاع عن مصالح المستهلكين أمام القضاء.

زينب الموتشو

المسائية: 19 مارس

الشامي: لا يمكن النهوض بثقافة المستهلك في غياب إشراك جمعيات المستهلكين

أكدوزير الصناعةوالتجارةوالتكنولوجيات الحديثة، أحمد رضا الشامي، أنه لا يمكن النهوض بثقافة المستهلك في غياب الإشراك الفعلي لجمعيات المستهلكين، التي تلعب دورا مهما في التحسيس والدفاع عن حقوق المستهلكين. وأضاف الشامي، أن الوزارة لن تأخر أي جهد لدعم عمل جمعيات المستهلكين لتتمكن من القيام بدورها على أكمل وجه، وحماية المستهلكين وتحسيسهم بمختلف القضايا التي تهمهم. وأوضح الوزير في كلمة له خلال لقاء نظم يوم الاثنين الماضي بالرباط، تحت شعار "التعاون الدولي لدعم سياسة النهوض بثقافة المستهلك في المغرب" أن الوزارة تواصل عملها في هذا المجال بتعاون ودعم من شركائها من أجل النهوض بثقافة المستهلك، حيث وضعت مجموعة من البرامج والمبادرات التي جرى إطلاقها لحماية المستهلكين.

Consommation : le dispositif s'accélère

▶ **Promulgation** de la loi éditant les mesures de protection en avril 2009.

▶ **Création prévue** du Centre marocain de la consommation et du Conseil supérieur de la consommation.

Enfin le consommateur marocain pourra se sentir protégé. A en croire Ahmed Reda Chami, ministre de L'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies : *«On ne peut pas envisager une politique d'intervention volontariste si le consommateur n'est pas au centre de cette politique»*, a-t-il déclaré, lors d'un séminaire organisé en commémoration de la journée mondiale des droits des consommateurs, lundi dernier à Rabat sur le thème *«La coopération internationale en appui à la politique de promotion du consumérisme au Maroc»*. Le projet de loi sur la consommation a été approuvé par le conseil du gouvernement en date du 11 septembre 2008 et par le conseil des ministres en date du 20 octobre 2008. Depuis, il a été soumis à la commission des secteurs productifs relevant de la Chambre des représentants. *«Cette nouvelle loi constitue un grand élan dans les droits de l'homme au Maroc»* annonce, Mohamed Benkaddour, président de la Fédération nationale des associations des consommateurs. Et d'ajouter que pour réussir ce grand chantier, il faudrait inviter toutes les composantes de la société. «Au cœur de la gouvernance et fruit de 24 mois de travail dans le cadre d'un consortium Maroc-UE, ce projet de loi donne plus de pouvoir au consommateur et permet d'établir un équilibre contractuel entre consommateur et professionnels, surtout dans ce contexte de crise, et aussi de garantir efficacité et équité, ce qui permet de toucher aussi bien à l'économique qu'au social», affirme Jean-François Thibault, ambassadeur de France au Maroc Toutefois, le chemin n'est pas encore tout à fait balisé pour le consumérisme au Maroc. *«Ce projet a été fait en deux années au lieu de cinq prévues. Il ne sera pas possible, en deux années d'aboutir aux résultats escomptés»* affirme, M. Jean Peyrot, chef du projet de jumelage institutionnel en matière d'appui juridique et institutionnel à la protection des consommateurs au Maroc. Pour sa part, Jean Michel Warnier, conseiller résident du jumelage, fait appel à la spécialisation des associations œuvrant dans ce domaine «noble». Pour Marc Vandercammen, consultant principal du projet sur la conception et le montage du Centre marocain de la consommation, l'information existe, mais elle n'est pas centralisée. *«Il faut donc aller chercher l'information et la mettre à jour, c'est-à-dire faire recours aux spécialistes. Il est impossible d'être en même temps au four et au moulin»*. En gros, le séminaire véhicule un message d'importance capitale : sans l'existence d'un environnement de liberté et de droit à l'information, tout ce parcours de combattant ne sera qu'un coup d'épée dans l'eau. C'est dire que la loi, à elle seule, ne suffira pas.

MOHAMED MOUNJID

Il faut un environnement de liberté et de droit à l'information pour que cela marche.

Ahmed Chami, ministre de l'Industrie, fait le forcing pour accélérer la promulgation de la loi. (DR)

شراكة دولية ما بين المغرب والاتحاد الأوربي من أجل إقرار قانون لحماية حقوق المستهلك

مكتب الرباط : عبد الحق الريحاني

اختارت وزارة الصناعة والتجارة والتكنوجيات الحديثة الاحتفال باليوم العالمي لحقوق المستهلك، الذي يحل يوم 15 مارس من كل سنة، بتنظيم لقاء تواصلي بالرباط، بتعاون مع مندوبة اللجنة الأوربية بالمغرب وبدعم من منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة، وبمشاركة جمعيات حماية المستهلك تحت شعار "التعاون الدولي وإنعاش ثقافة الاستهلاك بالمغرب"، وذلك من أجل تقييم موضوع الدعم والشراكة التي تجمع مابين المغرب والاتحاد لأوروبي في مجال حماية حقوق المستهلك، وترسيخ ثقافة الاستهلاك بالمغرب.

وأشاد أحمد رضا الشامي وزير الصناعة والتجارة والتكنوجيات الحديثة في كلمة ألقاها بالمناسبة، بالتعاون الدولي وما قدمه من دعم تقني في مجال حماية المستهلك ومواكبة للبرامج المسطرة من قبل الوزارة من أجل ترسيخ مبادئ حماية حقوق المستهلك، وأسس ثقافة الاستهلاك بالمغرب، كما أشار الى أن آلية قانون للمستهلك ليست كافية من أجل ترسيخ هذه الثقافة، إذا لم يلعب المستهلك دوره الأساسي كفاعل حيوي في الحركية الاقتصادية والتنموية التي تتأثر به سلبا أو إيجابا.

ومن جهته أكد سفير فرنسا خلال هذا اللقاء الذي عرف كذلك مشاركة العديد من الشخصيات البرلمانية والدبلوماسية ، وممثلين عن بعض المنظمات الدولية والمهتمين بمجال الاستهلاك، أن موضوع حماية حقوق المستهلك يوجد في قلب الحكامة الجيدة والتدبير الديمقراطي، واصفا هذا التعاون مابين المغرب والاتحاد الأوروبي بالتعاون البركماتي والذكي والممارس على أرض الواقع اقتصادي واجتماعيا.

وفي نفس السياق، شدد ممثل الاتحاد الأوربي على أن مشروع توأمة مع الاتحاد الأوربي في مجال الدعم القانوني والمؤسساتي لحماية المستهلكين بالمغرب، يسعى إلى ملاءمة التشريع المغربي في مجال حماية المستهلك مع المكتسب الأوربي، وكذا تقديم الدعم التقني للمغرب في هذا الميدان. بالإضافة الى أن هناك مشروعا للتعاون المغربي الألماني الذي يهدف إلى تطوير وتقوية دور جمعيات حماية المستهلكين.

ومن جانبه أبرز بوشانين ممثل منظمة الأغذية والزراعة بالرباط أن المنظمة تقدم الدعم التقني والعلمي من أجل إحداث المركز المغربي للاستهلاك، هذه المؤسسة التي سيتم وضعها من أجل تقديم الدعم التقني لجمعيات حماية المستهلك وتطوير ثقافة الاستهلاك بالمغرب.

وأكد بنقدور رئيس كنفدرالية حقوق المستهلك بالمغرب أن جمعيات حماية المستهلك مرتاحة لهذا التعاون الدولي في هذا المجال، لا من حيث الدعم التقني واللوجيستيكي والتكويني، والمساندة المؤسساتية المقدمة للجمعيات في إطار مشروع تحسين جودة المواد الغذائية، ومشروع تطوير خدمات القرب المتمثلة في شبابيك القرب التي استفادت منها أربع جمعيات وتمت مصاحبتها في إحداث هذه الشبابيك.

أحمد رضا الشامي

ويذكر أن المغرب قد هيأ مشروع قانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، ويعتبر هذا المشروع الذي سيقدم في الدورة المقبلة للبرلمان قصد المصادقة عليه، ثمرة عمل كل المتدخلين من قطاعات وزارية معنية والجمعيات المغربية لحماية المستهلك والجمعيات المهنية وغرف التجارة والصناعة والخدمات وفعاليات جامعية، كله هؤلاء أغنوا المشروع من خلال اقتراحاتهم وملاحظاتهم ودراستهم لمجموعة من القوانين خاصة بالاتحاد الأوربي والقانون النموذجي لأفريقيا الخاص بالمستهلك المنجز من طرف المنظمة الدولية للمستهلكين والمدونة الفرنسية للمستهلك.

المنعطف: 18 مارس

في ظل تعثر مشروع قانون حماية المستهلك

هل يستطيع المكتب الوطني للسلامة الصحية أن يباشر مراقبة صارمة لجودة المنتوجات الاستهلاكية؟

■ أحمد العلمي

أحدث مؤخرا المكتب الوطني للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية وهي مؤسسة ستباشر لفائدة الدولة الاختصاصات المتعلقة بحماية صحة المستهلك والحفاظ على صحة الحيوان والنباتات.. ويأتي إحداث هذا المكتب في ظروف تعتزم الحكومة فيها، الحفاظ على القدرة الشرائية للمواطنين ومواجهة ارتفاع الأسعار الدولية والتقلبات المناخية من خلال اعتمادها خطة عمل، تتمحور حول ثلاثة محاور أساسية تتمثل في إجراءات تهدف الى الرفع من القدرة الشرائية، وتفعيل أدوات التتبع والوقاية، وكذا الرفع من مستوى الدخل المتوسط للمغاربة خاصة الفئات المعوزة.

كل هذه الخطوات جاءت في وقت لايزال فيه قانون حماية المستهلك حبيس رفوف البرلمان ولم يتم بعد الشروع في مناقشة رغم ملحاحيته وأهميته بالنسبة للصحة العامة، خصوصا وأنه اعتبر من طرف مجموعة من الأجهزة المهتمة بالمجال والجمعيات المدافعة عن حقوق المستهلك قانونا أجوف، أفرغ من محتوياته الأساسية التي يمكن أن توفر الحد الأدنى من الحماية والوقاية للمستهلكين.

وإذا كان عدم تدخل الجهات المسؤولة لتتبع الانتاج ومراقبة الأسعار اعتمادا على الفرق بين الثمن الأصلي في محل الانتاج وفي مكان العرض للبيع، فإن ذلك قد يخلق تلك المضاربات في الأسعار وتلاعبات في جودة المنتوج وفرض تواطؤات بين المزودين الكبار، ما أعطى استفحال ظاهرة البيع بالتقسيط غير المنتظم وغير المراقب، يتأثر خلالها المستهلك بصفة أساسية، وتتعمق جراح قدرته الشرائية.

وفي ظل وضع متأزم وأزمة اقتصادية، يمكن التساؤل عن مدى مشروعية وأخلاقية الأسعار المعمول بها على صعيد أسواق الجملة للخضر والفواكه والسمك، التي ارتفعت بشكل مهول بسبب عدة إشكاليات داخلية وخارجية دون مراقبة جودتها وكل أنواعها والتي تعرف إقبالا كبيرا من طرف المستهلك.

وانطلاقا من هذه الصورة القاتمة يتم كشف النقاب على الغلاء المستمر في المواد الاستهلاكية التي تفرز غياب المراقبة من طرف الجهاز الحكومي ما يعطي قابلية للتلاعب بتواريخ صلاحية المواد المقدمة للعامة عبر مجموعة من القنوات (محلات تجارية كبرى- أسواق داخلية وقروية، باعة متجولين)، وهو سبب كاف لوقوع حوادث قد تؤثر على المستهلك، ولعل الحوادث التي تعرض لها بعض المواطنين على خلفية اقتناءهم مواد غذائية فاسدة لتعبير واضح على مدى أهمية المراقبة الصارمة بغية تحقيق مبدأ السلامة الصحية للمنتجات الغذائية.

وبين هذا المعطى وذاك يبقى إحداث مثل هذه الأجهزة مسألة ضرورية لحماية المواطن والمستهلك في آن واحد لكن مشروعية وعمل الأجهزة يفترض أن تفعل ويحضى الجهاز بإمكانيات هامة ليقوم بعمله ويحد من أضرار يتعرض لها المستهلك بصفة خاصة.