

Royaume du Maroc  
Ministère de l'Industrie,  
du Commerce et des  
Nouvelles Technologies



المملكة المغربية  
وزارة الصناعة  
والتجارة  
والتكنولوجيات الحديثة

## Compte rendu

### LES JOURNEES NATIONALES DU CONSOMMATEUR

du 11 au 15 Mars 2013

Thème : « Ensemble pour la protection des droits du consommateur  
économiques, de représentativité et d'écoute »





تنظم بشراكة مع جمعيات حماية المستهلك

الأيام الوطنية للمستهلك

Journées Nationales du Consommateur



جميعا من أجل حماية حقوق المستهلك :  
الاقتصادية، وفي التمثيلية و الإصغاء إليه

**Ensemble pour la protection des droits du consommateur :**  
**Economiques, de représentativité et d'écoute**



من 11 إلى 15 مارس 2013

Programme de lancement des Journées Nationales du Consommateur  
Edition 2013

Sous le thème : « Ensemble pour la protection des droits du consommateur économiques, de représentativité et d'écoute ».

Le *lundi 11 mars 2013* au siège de la Région du Gharb-Chrarda-Bni-Hssen,  
Avenue Mohammed V - Kénitra

Horaire	Sujet
14 : 30- 15 : 00	Accueil des participants
15 : 00 - 15 : 30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allocution de <i>M. Abdelkader AMARA</i>, Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies.</li> <li>- Allocution de <i>M. Mohamed BENKADOUR</i>, Président de la Fédération Nationale des Associations du Consommateur ;</li> <li>- Allocution de <i>M. Bouazza KHERRATI</i>, Président de la Fédération Marocaine des Droits du Consommateur.</li> </ul>
15 : 30 - 15 : 45	<p><b>1<sup>ère</sup> présentation</b> : Droit du consommateur à la protection de ses droits économiques, à la représentativité et à l'écoute.</p> <p><i>Me. Jaouad LAGHMARI : Association Marocaine du Consommateur (AMC)</i></p>
15 : 45 - 16 : 00	<p><b>2<sup>ème</sup> présentation</b> : Les clauses abusives</p> <p><i>Me. Alhabib BENAYAD : Association Marocaine de Protection et d'Orientation du Consommateur à Kénitra (AMPOC)</i></p>
16 : 00 - 16 : 15	<p><b>3<sup>ème</sup> présentation</b> : Le rôle du mouvement consumériste : Bilan et Perspectives</p> <p><i>Pr. Abderrahmane Essabar : Association Marocaine de la Protection et d'Orientation du Consommateur à Kénitra (AMPOC)</i></p>
16 : 15 - 16 : 30	<p><b>4<sup>ème</sup> présentation</b> : Techniques de sélection en utilisant les sens</p> <p><i>Dr. Mohamed OUHSSINE : l'Association de Protection du Consommateur à Kénitra (APCO)</i></p>

<p><b>16 : 30 - 16 : 45</b></p>	<p><b>5<sup>ème</sup> présentation :</b> Présentation de la stratégie de la Fondation Nationale pour le Mouvement Consomériste et les Droits du Consommateur (Centre Marocain de la Consommation)</p> <p><i>Dr. Mohamed ALAGHDAF ALGHAOUTI : Président de la Fondation Nationale pour le Mouvement Consomériste et les Droits du Consommateur</i></p>
<p><b>16 : 45 - 17 : 00</b></p>	<p><b>6<sup>ème</sup> présentation :</b> Présentation du Portail du Consommateur</p> <p><i>M. Abdellah NEJJAR : Directeur de la Qualité et de la Surveillance du Marché</i></p>
<p><b>17 : 00 - 17 : 30</b></p>	<p>Discussion</p>
<p><b>17 : 30 - 18 : 00</b></p>	<p>Clôture /Cocktail</p>

## **Présentation :**

La commémoration de la Journée Mondiale des Droits du Consommateur, le 15 Mars de chaque année, marque l'engagement du Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies envers la promotion du consumérisme et la protection du consommateur. En effet, cette manifestation constitue une occasion propice pour débattre des différentes thématiques liées à la protection du consommateur.

Depuis l'édition 2011, cette commémoration est organisée dans plusieurs villes du Maroc tout au long de la semaine du 15 Mars, sous l'appellation « **Journées Nationales du Consommateur** ».

La journée de lancement de ces Journées a été organisée, cette année, le lundi 11 Mars 2013 à Kénitra. Les manifestations régionales se sont déroulées du 12 au 15 Mars 2013 à travers le Royaume. Ces journées ont été organisées en collaboration avec les associations des consommateurs et tous les partenaires notamment les CCIS, les universités, les Départements ministériels, l'UNFM, les associations professionnelles, etc....

Le thème retenu pour la célébration de ces Journées est : « **Ensemble pour la protection des droits du consommateur économiques, de représentativité et d'écoute** ».

En effet, certaines dispositions de la **loi 31-08 « édictant des mesures de protection du consommateur »** précisent les dispositions réglementaires à respecter en matière de protection des droits économiques du consommateur, notamment le droit à sa protection contre les clauses abusives et certaines pratiques commerciales déloyales et le droit à la représentativité et à l'écoute notamment par les associations de protection du consommateur pour le conseiller et l'orienter en vue de résoudre ses problèmes, lors d'un litige avec un fournisseur de produits ou prestataire de service.

## **Allocutions :**

M. Abdelkader AMARA, Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies (MCINT), a procédé le lundi 11 Mars 2013, à Kénitra, au lancement des Journées Nationales du Consommateur.

M. Amara a entamé son allocution en remerciant les partenaires et notamment les Associations de Protection des Consommateurs qui se sont associées au Ministère de

l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies pour l'organisation de ces journées. Il a enchaîné sur le développement favorable de l'investissement, de l'emploi, et de l'industrialisation dans la région de Kénitra.

Il a ensuite rappelé les droits des consommateurs garantis par la loi 31-08, à savoir :

- **Le droit au choix** : garantir la liberté d'achat en fonction des besoins et des moyens du consommateur ;
- **Le droit à l'information** : fournir au consommateur toutes les informations nécessaires avant la conclusion d'un contrat de vente ;
- **Le droit à la rétraction** : offrir, dans certains cas de figure, au consommateur un délai de 7 jours pour changer son avis ;
- **Le droit à l'écoute et à la représentation** : permettre au consommateur, lors d'un problème ou d'un litige avec un fournisseur, d'être conseillé, orienté et de se faire représenter par une association de protection du consommateur devant la justice ;
- **Le droit à la protection des intérêts économiques du consommateur** : protéger le consommateur des clauses abusives et de certaines pratiques commerciales.

Dr. Amara a également rappelé à l'assistance que le gouvernement œuvre avec les Départements concernés pour l'adoption prochaine du projet de décret relatif à l'application de certaines dispositions de la loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur ;

Il a évoqué également le Fonds National pour la protection du consommateur qui vise à financer les activités et projets visant à la protection du consommateur, à développer la culture consumériste et à soutenir les associations de protection du consommateur constituées, conformément aux dispositions de la loi n°31-08 sus mentionnée.

En parallèle et en application de l'article 154 de ladite loi, le décret n°2-12-462 édictant le modèle de statuts-type des associations de protection du consommateur pouvant être reconnues d'utilité publique a été publié le 10 Décembre 2012 au Bulletin Officiel.

Toujours dans le cadre de la protection du consommateur, pour faire connaître les textes juridiques et permettre au consommateur de se diriger vers un guichet unique, le MICNT a mis en ligne le Portail du consommateur pour orienter, informer et répondre aux consommateurs via les structures des APC, les administrations et les institutions compétentes. Ce portail est accessible à l'adresse : [www.Khidmat-almostahlik.ma](http://www.Khidmat-almostahlik.ma) .

M. Kherrati, Président de la Fédération Marocaine des Droits du Consommateur (FMDC), a ensuite pris la parole pour remercier les efforts fournis par les Associations de Protection du Consommateur (APC) et des différents partenaires, essentiellement le MCINT. Il a affirmé que la ville de Kénitra était le cœur battant de la protection du consommateur.

M. Kherrati a rappelé que le mouvement du consumérisme, qui a commencé à la fin du siècle dernier, se base sur des principes tels que la démocratie, la justice et la dignité humaine, recommandés par la nouvelle constitution. Le mouvement consumériste a ainsi pu participer à la rédaction de la loi 31-08. Le président de la FMDC a noté qu'il existait un vide juridique concernant par exemple :

- l'obligation de l'utilité publique pour les APC,
- l'absence des droits d'un environnement sain, de la santé et de la sécurité des aliments pour le consommateur.

Malgré une sensation d'inaction, M. Kherrati a précisé que l'Etat montrait sa volonté d'intégrer les APC dans ses grands chantiers par leur implication dans le conseil économique, social et environnemental.

Le président de la FMDC a conclu en affirmant la volonté des APC à améliorer le statut du consommateur à travers :

- la priorisation par le gouvernement de la protection du consommateur ;
- la mise en application de la justice de proximité pour résoudre les plaintes du consommateur ;
- l'accélération de la mise en oeuvre du Fonds d'appui des APC ;
- le renforcement des supports d'information via les organismes de représentativité ;
- l'intégration dans tous les programmes de l'enseignement de l'éducation à la consommation.

Pour sa part, M. Benkaddour, président de la Fédération Nationale des Associations du Consommateur (FNAC), a loué les bonnes relations entre les partenaires dont l'objectif ultime est la protection et l'entretien des droits fondamentaux du consommateur. Ces droits sont cités dans la loi 31-08, complément de l'arsenal juridique existant lié à la protection du consommateur.

Le président de la FNAC a rappelé que le thème de cette édition, des Journées Nationales du Consommateur, vient compléter le thème de l'édition 2012 qui était « l'information, la rétractation et le choix : droits garantis au consommateur ». Il a appelé les APC et le gouvernement et les organismes concernés par la protection du consommateur à travailler main dans la main afin d'élaborer une stratégie pour la mise en oeuvre de la loi 31-08 sur la base des 4 axes stratégiques du MCINT :

- le renforcement du cadre juridique ;
- le renforcement du cadre institutionnel ;
- l'appui au mouvement consumériste ;
- le développement des outils d'information et de sensibilisation du consommateur.

Il a ajouté que l'établissement de l'équilibre relationnel entre le fournisseur et le consommateur nécessitait beaucoup d'efforts, qui seront renforcés par l'élaboration des textes d'application. Le respect des droits du consommateur permettra de créer un climat de confiance entre le fournisseur et le consommateur.

Les APC ont pour but de :

- convaincre les consommateurs de la nécessité de rationaliser leur consommation ;
- Fournir aux consommateurs des compétences et des principes pour tirer le meilleur parti de leur ressources et pour distinguer entre leurs désirs et leurs besoins ;
- L'orientation des consommateurs, leur information sur tous les moyens possibles pour leur permettre de voir les biens et services de qualité et leur incitation à valoriser leur rôle de maillon clé de l'économie nationale.



M. Benkaddour a fini son allocution en remerciant les associations, les partenaires, les intervenants et les participants aux journées, pour leur intérêt.

### Intervention :

La journée de lancement a été marquée par l'intervention de six conférenciers

- *Me. Jaouad LAGHMARI, représentant de l'Association Marocaine du Consommateur (AMC) a présenté le « Droit du consommateur à la protection de ses droits économiques, à la représentativité et à l'écoute ».*

*Me Leghmari a cité les trois droits du consommateur concernés par le thème de cette édition :*

- Le droit à la protection de ses droits économiques : dans la relation fournisseur/consommateur, il existe certaines pratiques commerciales ou certaines clauses qui sont abusives et qui créent un déséquilibre dans cette relation. Il existe également des dommages qui affectent un groupe de personnes tels que la publicité mensongère, ou la vente de produits défectueux
- Le droit de la représentativité : les Associations de protection du consommateur (APC) s'engagent à défendre les intérêts du consommateur. Pour bénéficier des actions des APC, le consommateur doit adhérer à une APC. L'adhérent peut alors être représenté par l'APC devant la justice, ou peut l'orienter pour résoudre son litige sans avoir recours à la justice ;
- Le droit de l'écoute : que ce soit auprès des APC ou auprès d'un autre organisme, le consommateur a le droit d'exprimer ses problèmes et son sentiment d'injustice.

L'état a un rôle important pour réduire les dommages qui pourraient être déclenchés par les fournisseurs en surveillant :

- l'affichage des prix ;
- l'étiquetage et les libellés des biens et services;
- Les pratiques commerciales et essentiellement la concurrence ;
- La conformité des produits et services ;
- Les clauses des contrats ;
- Le retrait des produits et services nocifs ;
- Et en établissant des lois et des règlements ;

- Et en appliquer les sanctions et les pénalités pour réduire les dommages.
- *Me. Alhabib BENAYAD représentant de l'Association Marocaine de Protection et d'Orientation du Consommateur à Kénitra (AMPOC) a parlé des clauses abusives*

Me. Benayad a tout d'abord présenté le cadre dans lequel ont été établis les contrats de consommation ainsi que la définition de la partie faible du contrat. Il a également loué la loi 31-08 comme étant un bond en avant dans la protection des consommateurs. Il encourage l'adoption des textes d'application définis par la loi 31-08 et la mise en place de leurs mécanismes d'application.

- *Pr. Abderrahmane Essabar représentant de l'Association Marocaine de la Protection et d'Orientation du Consommateur à Kénitra (AMPOC) a présenté le rôle du mouvement consommériste : Bilan et Perspectives ;*

Pr. Essabar a rappelé l'historique de la création et de l'évolution du mouvement des consommateurs au Maroc. En 1980, la première Association de défense du consommateur a été créée à Rabat. En 1993 à Casablanca, l'Association Marocaine pour le Consommateur a été également créée puis également en 1996, la création à Meknès de la Ligue Nationale de la Protection du consommateur. En 1997, l'AMPOC a été créée à Kénitra tout d'abord.

Le rôle du mouvement consommériste concerne :

- le développement économique, social ;
- la promotion des principes et des valeurs d'une société démocratique, qui se concentre sur le développement d'une culture de participation, la solidarité et la coopération,
- la préoccupation de l'amélioration des droits des consommateurs marocains et de l'institutionnalisation du statut du consommateur et du développement de la recherche.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la première phase (2002/2005) du projet d'Amélioration de la Qualité des Produits Agroalimentaires (AQPA), plusieurs actions d'appui et d'assistance aux associations de protection du consommateur

ont été réalisées. Ces actions ont concerné essentiellement la formation, la mise en réseau, la communication et le renforcement des capacités d'intervention desdites associations.

Par ailleurs, le renforcement de ces acquis exige la dynamisation de l'action du mouvement consommériste par une assistance et un accompagnement direct au profit des consommateurs.

La deuxième phase du projet AQPA (Janvier 2006/ Septembre 2008) a permis la réalisation d'activités de proximité au profit des consommateurs et la poursuite du renforcement du rôle des associations de consommateurs partenaires au niveau local et national, notamment la mise en place de quelques guichets conseils.

- *Dr. Mohamed OUHSSINE représentant de l'Association de Protection du Consommateur à Kénitra (APCO) a présenté les Techniques de sélection par l'utilisation des sens. Dr Ouhssine a démontré lors de sa présentation que le consommateur pouvait se protéger par lui-même lors de ses achats. Après avoir fourni les arguments et leurs divergences, il a présenté un diagnostic culturel sur le comportement des consommateurs marocain (et arabe en général) lors de l'achat d'un produit, d'un service ou d'un bien. Il a démontré que grâce aux sens, le consommateur peut se préserver des problèmes :*
  - *L'ouïe : être à l'écoute par rapport aux produits fraudés ou dangereux ;*
  - *La vue : être à l'affût des informations sur le produits (composition, date de péremption, ou lire les informations dans les journaux, ou encore déterminer les conditions de manutention du produits...*
  - *Le toucher : se rendre compte par le toucher de l'état du produit à acheter (mûr, ou pas, solidité...)*
  - *L'odorat : se rendre compte du manque de salubrité, ou d'un problème électrique ...*
  - *Le goût : se rendre compte avant ingestion du produit de la salubrité d'un aliment.*

, et de fournir une approche diagnostique de la culture et le comportement des consommateurs pendant le processus d'achat, a présenté l'importance de l'utilisation des sens dans le processus d'achat pour assurer la protection de la construction durable sur des exemples concrets.

- *Dr. Mohamed ALAGHDAF ALGHAOUTI, président de la Fondation Nationale pour le Mouvement Consomériste et les Droits du Consommateur* a animé la présentation de la stratégie de la Fondation Nationale pour le Mouvement Consomériste et les Droits du Consommateur (Centre Marocain de la Consommation) . La Fondation a été créée le 15 Septembre 2011, dans le cadre du renforcement du cadre institutionnel pour la protection du consommateur. La Fondation a été mise en place en vue de :
  - Renforcer le cadre institutionnel de la protection du consommateur.
  - Contribuer à la diffusion de la culture consomériste.
  - Apporter l'assistance technique aux Associations de protection du consommateur.
  - Aider les Associations de protection du consommateur pour contribuer au règlement des litiges.
  - Sensibiliser et informer le grand public sur les mesures et précautions à prendre pour la défense des droits des consommateurs.
  - Etudier les questions relatives aux droits des consommateurs pour améliorer le cadre juridique de la consommation.

Pour pouvoir réaliser ces objectifs, la Fondation sera amener à :

- Elaborer des recherches et études en relation avec la consommation ;
  - Mettre en place un système de veille en matière de consommation ;
  - Appuyer la représentativité des Associations de protection du Consommateur dans un cadre conventionnel ;
  - Contribuer à la résolution extra judiciaire des litiges concernant la consommation à travers la médiation.
- *M. Abdellah NEJJAR, Directeur de la Qualité et de la Surveillance du Marché* a présenté le Portail du Consommateur. Ce portail contient principalement deux volets:
    - ✓ informatif ;
    - ✓ télé-service.

Le portail du consommateur permet de :

- Offrir un point d'entrée unique en matière de protection du consommateur vers plusieurs institutions et organisations (pour simplifier les procédures administratives) ;
- Présenter les textes juridiques et des informations diverses ;
- Traiter des requêtes.

Le site est structuré en différentes rubriques, dont principalement :

- *La rubrique Actualités :*
- *La rubrique Agenda :*
- *Le Forum :*
- *La Newsletter :*
- *La rubrique Réglementation :*
- *La rubrique Information :* (information sur les produits dangereux, informations relatives aux partenaires du portail, guides, conseils,...)
- *La rubrique Requêtes :* Elle permet au consommateur de déposer une requête moyennant un formulaire qui se trouve sur le portail, l'invitant à décrire sa plainte ou ses demandes d'informations ou ses suggestions. Sa requête est orientée vers l'entité concernée par le traitement de la requête.

Les partenaires du portail sont potentiellement toutes les administrations et établissements publics liés par leurs activités à la surveillance du respect des exigences de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur ainsi que les Associations de Protection des Consommateurs, réparties dans tout le Royaume.

### **Recommandations :**

Après l'achèvement des travaux de la journée de lancement des JNC, les recommandations retenues sont les suivantes:

1) la nécessité d'intensifier les campagnes de sensibilisation dans le domaine de la protection des consommateurs pour faire connaître les dispositions de la loi 31-08 et ce, par rapport :

- au consommateur en général, et en particulier dans les zones rurales ;

- aux associations professionnelles et aux opérateurs économiques et les autres intervenants.

- 2) organiser des ateliers et des sessions de formation pour les juges et les avocats susceptibles d'intervenir directement dans les litiges relatifs à la consommation ;
- 3) exhorter les ministères et les institutions concernées à accélérer le rythme de d'adoption des textes d'application liés à la loi 31-08, et accélérer la mise en place de services en charge de la surveillance de l'application des mesures de protection des consommateurs et de répondre aux plaintes ;
- 4) établir les mesures nécessaires pour empêcher la vente d'aliments dans la rue particulièrement ceux qui sont nocifs pour la santé et pour les enfants;
- 5) intégrer, dans les différents niveaux scolaires, l'éducation sur la consommation et encourager les études et recherches dans le domaine de la consommation;
- 6) recenser des dispositions légales relatives à la protection des consommateurs et la création d'un code de la consommation;
- 7) renforcer le rôle des associations de protection des consommateurs sachant que la notoriété de l'association dépend du nombre d'adhésion des consommateurs à ces associations et l'étendue de leur soutien ;
- 8) accélérer la mise en place du Fonds national pour la protection du consommateur;
- 9) intensifier la coopération et la concertation entre les ministères concernés et les associations de protection des consommateurs, lien entre l'administration et le consommateur, et aussi entre les fournisseurs de produits et services et les consommateurs, en vue de lutter efficacement contre toutes les violations des lois relatives aux droits à la sécurité et à la consommation ;
- 10) Encourager les associations de protection des consommateurs à établir des partenariats et créer des relations avec les associations étrangères afin d'acquérir et d'échanger des expériences.

### **Bilan des JNC 2013**

Les Journées Nationales du Consommateur ont été organisées à travers plusieurs villes du Royaume. Ainsi, 32 journées ont été organisées dans 27 villes du avec plus de 130 conférences et interventions. Ces journées ont connu la participation de plus de 3500 personnes.

Le bilan chiffré détaillé se présente comme suit :

VILLE	DATE DE L'EVENEMENT	NOMBRE DE JOURNEES ORGANISEES	NOMBRE D'INTERVENTIONS	NOMBRE DE PARTICIPANTS
AGADIR	14/03/2013	1	4	120
AL HOCEIMA	14/03/2013	1	4	57
BENI MELLAL	14/03/2013	1	10	185
BENSLIMANE	14/03/2013	1	5	110
BOUJDOUR	14/03/2013	1	4	65
CASABLANCA	13/03/2013	2	6	160
DAKHLA	14/03/2013	1	4	50
EL JADIDA/SAFI	13/03/2013	1	5	85
ERRACHIDIA	14/03/2013	1	5	175
ESSAOUIRA	13/03/2013	1	3	60
FES	15/03/2013	1	3	130
KENITRA (journée de lancement)	11/03/2013	1	6	300
KHEMISSSET	15/03/2013	1	2	45
KHOURIBGA	13/03/2013	1	5	110
LAAYOUNE	14/03/2013	1	4	110
MARRACKECH	13/03/2013	1	6	70
MEKNES	12/03/2013	1	4	100
MOHAMMEDIA	12/03/2013	1	3	105
NADOR	18/03/2013	1	5	180
OUARZAZATE	14/03/2013	1	3	157
OUJDA	15/03/2013	1	4	180
RABAT	12-13-14-15/03/2013	4	10 3 scènes artistiques	480
SETTAT	14/03/2013	1	10	175
TANGER	13/03/2013	1	4	60
TAZA	15/03/2013	1	4	68
TETOUAN	13/03/2013	1	4	120
TIZNIT	29-30/03/2013	2	6	50
TOTAL	-	32	133	3507