



Journées Nationales du Consommateur

13-17 mars 2017

Bilan des actions portant sur la protection du consommateur (année 2016)

Le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie numérique agit en faveur de la protection des droits des consommateurs, en partenariat avec les associations de protection des consommateurs et les différentes parties prenantes. Ses actions portent notamment sur la mise en place et le renforcement du cadre juridique, le contrôle du respect de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, la communication et la sensibilisation ainsi que l'appui au mouvement consumériste.

L'année 2016 a été marquée par des avancées notoires en faveur du consommateur marocain.

Renforcement du cadre réglementaire

- Publication en cours au Bulletin officiel par le Secrétariat Général du Gouvernement de l'arrêté conjoint avec le Ministère de la Justice et des Libertés fixant les modalités de dépôt et d'instruction des demandes d'autorisation spéciale pour ester en justice pour les associations de protection du consommateur.
- Entrée en vigueur des arrêtés conjoints relatifs au crédit, entre ce Département et celui de l'Economie et des Finances. Ces arrêtés portent notamment sur les modèles types des offres préalables de crédit, les formulaires détachables de rétractation et la valeur des frais d'étude du dossier pour les crédits immobiliers.
- Elaboration des arrêtés conjoints avec les départements ministériels portant sur la qualification et la désignation des enquêteurs afin de permettre à ces départements d'effectuer leurs propres enquêtes sur le terrain.
- Finalisation et lancement des procédures aux fins de signature des arrêtés sectoriels concernant le champ de compétence de certains départements ministériels.
- Lancement prochain avec tous les partenaires d'une réflexion sur la refonte de la loi n° 31-08 afin de la mettre à niveau et l'adapter aux normes et standards internationaux.

Contrôle du respect de la loi

Les enquêteurs qualifiés et assermentés relevant de ce Ministère ont pour mission de rechercher et de constater les infractions aux dispositions de la loi n° 31-08 auprès des fournisseurs, dans le domaine du commerce et de l'industrie notamment en matière de pratiques commerciales. Ces enquêteurs sont



affectés auprès des 29 délégations du Ministère afin de couvrir l'ensemble du territoire national.

Les opérations de contrôle ont démarré en 2016. Cette première phase consiste dans la sensibilisation des fournisseurs quant à leurs obligations au regard de la législation en vigueur.

A ce jour, 9 624 opérations de contrôle ont été effectuées, par les délégations de ce Ministère, auprès de plus de 900 établissements à travers tout le Royaume. Ces opérations ont porté, notamment, sur la publicité des prix, les conditions de vente, les caractéristiques des produits, les soldes et les ventes avec primes notamment pour le secteur de l'électroménager. 3.000 non-conformités ont été constatées. Elles concernent essentiellement l'affichage des prix, les conditions de vente, les soldes et les ventes avec prime.

De même, l'année 2016 a connu le renforcement des contrôles des sites internet marchands pour s'assurer de leur conformité aux dispositions de la loi n° 31-08 concernant les ventes à distance. Plus de 100 sites marchands ont été contrôlés dont 96 ont fait l'objet d'envoi de lettres d'avertissement aux opérateurs concernés en vue de les inciter à se conformer aux dispositions législatives en matière des ventes à distance.

- **9 624** opérations de contrôle
- **900** établissements visités
- **3 000** non-conformités constatées
- **96** avertissements adressés aux sites marchands

Appui au mouvement consommériste national

Les associations de protection du consommateur jouent un rôle important dans l'orientation, l'encadrement des consommateurs et la défense de leurs intérêts économiques.

Pour promouvoir le mouvement consommériste national, le Ministère a lancé en 2016 le premier programme d'appui aux fédérations et groupements d'associations œuvrant pour la protection du consommateur, et a réservé ainsi une enveloppe de 6 millions de dhs pour ce projet.

Cet appui a été accordé à 3 Fédérations qui répondent aux critères d'éligibilité, à savoir :

- La Fédération Nationale des Associations du Consommateur (**FNAC**).
- La Fédération Marocaine des Droits du Consommateur (**FMDC**).
- La Fédération du Sud des Associations de protection du Consommateur (**FSAC**).

Ainsi, 40% du montant correspondant à la première tranche leur a été versé pour financer les études et recherches dans le domaine de la consommation, les actions de sensibilisation et information du consommateur, la formation des membres ainsi que l'équipement des guichets consommateur.

Le choix de la thématique « Quel rôle pour les associations de protection du consommateur pour promouvoir la culture du consumérisme ? » pour l'édition 2017 des journées nationales du consommateur, relève de la volonté du Ministère de faire connaître aux consommateurs le rôle de ces associations en matière de sensibilisation et d'information.



Information, sensibilisation et formation

- **Portail du consommateur www.khidmat-almostahlik.ma** : Cette plateforme permet d'éclairer les consommateurs sur les droits garantis par la loi et offre un point d'entrée vers plusieurs institutions et organisations concernées par la protection du consommateur. Afin de mieux répondre aux attentes des citoyens, augmenter la fréquentation du portail et en faire un outil de référence en matière d'information des consommateurs, le contenu a été amélioré et un service de réclamations en ligne a été mis à la disposition des consommateurs.
- **Journées Nationales du Consommateur** : rendez-vous annuel des acteurs concernés par la protection du consommateur, visant à faire prospérer la culture du consumérisme au Maroc.
- **Action de formation au profit des acteurs concernés par la loi 31-08** : Des rencontres d'étude et des séminaires d'information sont organisés afin de renforcer les capacités techniques et administratives des différentes parties prenantes, notamment les départements concernés par la protection du consommateur, les professionnels, les juges et professions judiciaires, et les associations de consommateurs.

Loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur

La loi n°31-08 renforce la protection et l'information des consommateurs et améliore considérablement leurs droits.

Les objectifs de la loi n° 31-08:

- ✓ Assurer une information claire, objective et loyale au consommateur (prix, étiquetage, conditions de vente) ;
- ✓ Renforcer la protection des intérêts économiques du consommateur (interdiction ou réglementation de certaines pratiques commerciales) ;
- ✓ Rééquilibrer les relations consommateur-fournisseur (interdiction des clauses abusives, garantie, crédit)
- ✓ Renforcer le mouvement consumériste en permettant aux APC d'être reconnues d'utilité publique et d'ester en justice.

Les droits garantis aux consommateurs:

- ✓ Le droit à l'information : fournir au consommateur toutes les informations nécessaires avant la conclusion d'un contrat de vente ;
- ✓ Le droit au choix : garantir la liberté d'achat en fonction des besoins et des moyens du consommateur ;
- ✓ 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 litige avec un fournisseur, d'être conseillé, orienté et de se faire représenter par une association de protection du consommateur ;
- ✓ Le droit à la protection des intérêts économiques du consommateur concernant notamment certaines pratiques commerciales comme la publicité promotionnelle, les ventes avec primes, les soldes, les loteries, etc.