



LES ASSOCIATIONS DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS : POUR QUOI FAIRE ?

Dans la majorité des cas, vous êtes satisfait de vos achats et de leur utilité. Mais parfois, cela se passe moins bien : un produit non conforme à vos attentes, une livraison en retard... Le fournisseur ne veut pas vous entendre ; vous êtes en conflit. Il existe plusieurs instances pour défendre vos droits en tant que consommateur. L'une d'elle est l'association de protection du consommateur. N'hésitez pas à vous adresser à elle pour résoudre vos litiges de consommation.

Le rôle de l'association de protection du consommateur est de le conseiller le consommateur et de l'accompagner dans ses litiges de consommation

L'association de protection des consommateurs (APC) rassemble des personnes bénévoles qui souhaitent défendre vos droits lors de vos achats de produits, biens ou services, ou dans toute autre situation où vous auriez besoin d'être conseillé (litige avec un commerçant, choix d'un prêt, conseil sur un achat, crédit, etc.).

Elle peut vous représenter et vous accompagner dans la résolution de vos litiges, liés aux relations contractuelles entre vous et le fournisseur/ou le prêteur.

Des missions tournées vers la protection des consommateurs

Une APC a pour principal objectif de veiller au respect des droits du consommateur à savoir son droit à l'information, à la protection de ses intérêts économiques, à la représentation, à la rétractation, au choix, et à l'écoute¹.

Son action s'articule pour cela autour de :

- l'orientation : identifier avec vous l'entité la plus compétente pour la résolution de votre litige ;
- la sensibilisation : vous informer pour mieux comprendre les enjeux sanitaires, nutritionnels, environnementaux et commerciaux,
- l'information : vous mettre en garde contre les produits et services présentant des risques pour votre santé et votre sécurité ;
- le conseil à la consommation : vous proposer les meilleures solutions et vous guider pour protéger vos intérêts économiques ;
- la médiation : vous accompagner dans la résolution de votre litige en favorisant une résolution amiable ;

¹ Protection des droits fondamentaux du consommateur tels qu'ils sont édictés par la loi n° 31-08.

- l'éducation : vous informer sur vos droits pour vous permettre d'être un consommateur responsable ;
- l'assistance : vous accompagner et vous appuyer dans votre décision, après avoir reçu ses conseils.

L'accueil au sein des guichets conseil

C'est un espace d'accueil que votre association de consommateurs met à votre disposition pour répondre à vos problèmes de consommation. Cet espace vous ouvre ses portes à des horaires fixes. Il est installé dans les locaux d'une association de protection du consommateur. Un guichet conseil met à disposition un service de proximité permettant de vous orienter, de vous informer, de vous conseiller et de vous accompagner dans la résolution de vos litiges.

Comment trouver une association ou un guichet conseil ?

Si vous avez besoin de contacter l'association de protection du consommateur la plus proche, veuillez consulter le portail du consommateur www.khidmat-almostahlik.ma (plus précisément à l'adresse <http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/fr/acteurs/association-consommateur>).

Etre informé pour mieux consommer

Pour en savoir plus, saisir les associations de consommateurs ou déposer une plainte : www.khidmat-almostahlik.ma

© Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie numérique,
Direction de la Qualité et de la Surveillance du marché, Division de la protection des consommateurs

Révisée en Mars 2017